POLITICA PER LA QUALITÁ	PQ
	Rev. 00
	Data 30/06/2025
	Pag. 1 di 2

La Direzione della Società Cooperativa Sociale Orlando, in accordo con il Consiglio di Amministrazione e i soci, elabora e definisce la Politica per la Qualità che indirizza l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine.
Tale politica viene diffusa anche all'interno dell'organizzazione stessa attraverso opportune comunicazioni e incontri specifici.
La Direzione redige annualmente gli obiettivi da raggiungere al fine di conseguire il miglioramento continuo e si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività sia il cliente interno (operatori e utenti) sia il cliente esterno (committenti, familiari, territorio).

Gli obiettivi generali della Politica per la Qualità, definiti anche nella carta dei servizi, sono:

- Uguaglianza
Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. É garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

- Imparzialità
Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- Continuità
L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

- Riservatezza
Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato a operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 e s.s.m. e Regolamento GDPR (UE) 2016/679

- Diritto di scelta
La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

- Partecipazione e informazione

La Cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto disposto nelle direttive vigenti in materia di informazioni agli utenti.

- Efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

Le linee guida attraverso le quali perseguiamo i nostri obiettivi sono:

- soddisfazione dell'utente in conformità alle norme e all'etica professionale
- continuo miglioramento dei servizi
- attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente
- efficacia ed efficienza nelle prestazioni dei servizi
- stabilità per quanto riguarda la tipologia dei servizi e qualità delle prestazioni che si erogano
- affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti
- informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione e il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale
- continuo sforzo teso a ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione dei servizi
- rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza e igiene sul lavoro, antinfortunistica
- attenta analisi di indicazioni, osservazioni, reclami degli utenti in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nei servizi forniti
- assicurazione circa la comprensione dei compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire e il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate
- cura nel far sì che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e di influire sulla qualità dei servizi forniti all'utente
- valorizzazione delle risorse umane locali favorendo l'impegno in servizio di operatori provenienti dal territorio
- valorizzazione delle esperienze di impresa sociale presenti sul territorio in cui vengono erogati i servizi
- valorizzazione delle esperienze associative e di volontariato presenti sul territorio, promuovendo forme di collaborazione nella progettazione e gestione degli interventi.

La Direzione
LUCIANO ACQUAFREDDA
VICE PRESIDENTE
ORLANDO Soc. Coop. Soc.
Via S. Escrivà, 28 - BARI
P.IVA 06635270728