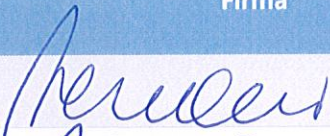


 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MODULO	Rif. sez. 5 MQ
	POLITICA PER LA QUALITA'	Mod. AQ 001/PG02 Rev. 00 del 22.11.2017


POLITICA PER LA QUALITA'

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	DIR	22. 11. 2017	
Approvazione	CDA	22. 11. 2017	
Emissione	RQ	22. 11. 2017	


 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MODULO	Rif. sez. 5 MQ
	POLITICA PER LA QUALITA'	Mod. AQ 001/PG02 Rev. 00 del 22.11.2017

La Cooperativa C.R.E.A. stabilisce la propria Politica per la qualità al fine di assicurare agli utenti un servizio che risponda appieno ai propri bisogni socio-sanitari, assistenziali o educativi e che sia capace con regolarità di consentire la soddisfazione del Cliente (utenti, familiari, Enti committenti, comunità in generale, altri portatori di interesse) rispetto ai propri requisiti e a quelli derivanti dalle normative applicabili.

Nel perseguire questo obiettivo C.R.E.A. esprime una propria modalità di lavoro sociale che si rifà al proprio motto "Indifferenti mai", a significare la centralità della persona nello svolgimento del servizio e uno stile che si interessa e si prende cura nel e del lavoro sociale, non solo delle persone e dei loro problemi sociali, ma anche dei programmi e delle politiche al fine di promuovere una comunità inclusiva e più giusta.

Per conseguire questo obiettivo e assicurare il continuo miglioramento della qualità dei propri servizi, C.R.E.A. definisce i seguenti aspetti:

1. Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti soci e dipendenti è prerequisito fondamentale per il continuo miglioramento del servizio.
2. La qualità degli interventi della cooperativa richiede il supporto professionale e culturale delle singole risorse a tutti livelli. A tale scopo la Direzione rivolge particolare attenzione alla gestione delle risorse umane e, in collaborazione con i responsabili, provvede all'individuazione di un adeguato Piano di Formazione/Aggiornamento.
3. Ciascun lavoratore è inserito in un doppio rapporto Cliente/Fornitore all'interno della cooperativa. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la soddisfazione delle sue esigenze.
4. C.R.E.A. presta particolare attenzione ad un'attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato.
5. L'applicazione delle attività previste dal Sistema Qualità è lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del servizio.
6. Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.
7. Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo.
8. Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta. Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma consente di recuperare risorse e ridurre sprechi nel tempo.
9. I nostri Fornitori sono considerati come partners e vengono coinvolti nel nostro programma di miglioramento.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MODULO	Rif. sez. 5 MQ
	POLITICA PER LA QUALITA'	Mod. AQ 001/PG02 Rev. 00 del 22.11.2017

10. La Direzione, a partire dalle esigenze del Cliente e da quelle del mercato, definisce annualmente obiettivi specifici nel piano di Miglioramento. Il raggiungimento di tali obiettivi è verificato nelle riunioni periodiche dei servizi e del C.d.A. e in occasione del Riesame della Direzione.
11. Il Piano di Miglioramento, in tutte le sue fasi, costituisce elemento di priorità, per la Direzione, per i Responsabili e per tutti i lavoratori che assicurano, quindi, un impegno personale costante nella realizzazione delle attività previste dal Piano.
12. L'adozione di miglioramenti della qualità del servizio reso ai propri clienti, con l'obiettivo di fornire un servizio conforme sia ai requisiti contrattuali che a quelli cogenti e/o impliciti nel comune concetto di qualità.
13. L'utilizzo delle più efficaci forme di ascolto dei clienti prestando attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni.
14. CREA orienta la propria politica per la qualità all'approccio alla gestione del rischio, cercando di mitigare gli effetti negativi delle minacce per la qualità del servizio al Cliente e potenziando le opportunità che favoriscano il conseguimento degli obiettivi e della soddisfazione del Cliente stesso
15. Si impegna a condurre la propria attività alla correttezza gestionale, alla trasparenza e a principi eticamente orientati adottando un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli Enti. Per questo adotta uno specifico Codice Etico, parte integrante della Politica per la Qualità.