



**CENTRO di
SOCIALIZZAZIONE
“HELIOS”**

Via Fiorentina, 219
52100—Arezzo

POLITICA DEL SERVIZIO



**NUOVI
ORIZZONTI**
VALORI.DIGNITÀ.SERVIZI

POLITICA RIFERITA AL SERVIZIO EROGATO ALL'INTERNO DEL CENTRO HELIOS

Obiettivi per la qualità:

- ⇒ Soddisfare i bisogni e le aspettative dei Clienti e Utenti dei servizi
- ⇒ Farsi carico dei problemi degli utenti nella loro globalità e di tutelarli, cercando di offrire risposte sempre più adeguate ai bisogni sanitari della popolazione e di coinvolgere tutte le strutture nell'ottenimento della soddisfazione dell'utente e delle parti interessate
- ⇒ Garantire costantemente un adeguato grado di formazione del personale che consenta un continuo miglioramento dell'erogazione del servizio.
- ⇒ Monitorare tutti i processi al fine di individuare le eventuali azioni di miglioramento;
- ⇒ Coinvolgere tutto il personale nei processi di miglioramento continuo della qualità
- ⇒ Per quanto concerne i servizi residenziali e semi-residenziali la Cooperativa si impegna a garantire a ciascun utente, nei limiti delle sue condizioni psico-fisiche, il massimo grado di autonomia possibile esaltando gli aspetti relazionali ed umani e garantendo il massimo sostegno psicologico sia attraverso il personale interno ed esterno, sia attraverso il coinvolgimento dei familiari dell'utente e, sia attraverso le collaborazioni con organizzazioni socio-culturali presenti nei diversi territori
- ⇒ La Cooperativa intende lavorare in maniera armonica con la parte istituzionale che individua gli obiettivi da raggiungere nel rispetto delle regole con la partecipazione di tutto il personale a vari livelli; insieme viene fornito un prezioso contributo alla salute e al miglioramento della qualità della vita dell'utente.

Impegni per la qualità:

- * Implementare il sistema di gestione attraverso un continuo processo di adeguamento agli standard e un continuo monitoraggio delle attività e dei risultati, adottando quale principio guida il concetto di miglioramento continuo;
- * Documentare, implementare, mantenere attiva, comunicare e rendere accessibile la politica per la qualità a tutte le parti interessate interne ed esterne;
- * Rispettare la legislazione attualmente applicabile
- * Nello specifico per quanto attiene le strutture Semi-residenziali la Cooperativa si impegna a promuovere il miglioramento continuo del sistema di gestione al fine di garantire la qualità e sicurezza delle prestazioni erogate, attraverso:
 - ⇒ L'assistenza socio-sanitaria secondo quanto previsto dalle leggi e norme di riferimento
 - ⇒ l'assistenza alberghiera personalizzata a seconda dell'esigenza dell'utente
 - ⇒ il rispetto della normativa HACCP

POLITICA RIFERITA AL SERVIZIO EROGATO ALL'INTERNO DEL CENTRO HELIOS

- ⇒ la valorizzazione massima del grado di autonomia dell'utente anche attraverso il coinvolgimento nelle attività quotidiane della struttura compatibili con le sue condizioni psico-fisiche;
- ⇒ la ricerca e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, dei loro parenti e, ove opportuno, delle parti interessate.
- ⇒ la piena centralità del cliente cercando la cooperazione tra le varie figure coinvolte nei processi di erogazione dei servizi
- ⇒ la redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie;
- ⇒ il consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori (equipe interne ai servizi) al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti;
- ⇒ il rispetto della normativa di settore, relativa alla sicurezza dei dati personale e alla privacy
- ⇒ il rispetto delle pari opportunità di accesso ai servizi di uguale qualità ai cittadini.

01.12.2023

NUOVI ORIZZONTI
Società Cooperativa Sociale
Reg. Abbin. 44
61122 PESARO (PS)
C.F. e P.IVA 01339220426

