

## LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI SAD s.c.s.

SAD è una cooperativa sociale nata nel 1990, che si rivolge ad anziani, disabili e persone temporaneamente non autosufficienti presenti sul territorio trentino negli ambiti di propria competenza. In particolare, i servizi offerti sono principalmente i seguenti:

- Assistenza domiciliare, declinata nelle sue diverse specializzazioni: ordinaria, integrata con i Servizi Sanitari, cure palliative e supporto alle persone con demenza
- Gestione Centro Diurno per anziani a Mattarello
- Gestione Centro Servizi per anziani a Ruffrè
- Gestione dei soggiorni estivi protetti
- Iniziative a sostegno della salute in Val di Non
- Servizio MuoverSi

### MISSION

Descrivere la MISSION significa chiarire lo scopo di SAD, il motivo della sua esistenza e il senso della sua presenza sul territorio.

Come definito nel suo Statuto, *“la Cooperativa SAD è retta secondo il principio di mutualità e ha lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi alla persona”*. In altre parole, lo scopo del suo agire consiste nel promuovere un’assistenza sociale che si caratterizzi per **professionalità e cura**.

Per perseguire tale *mission*, SAD aderisce ai seguenti valori, che guidano il suo operato:

- **TRASPARENZA** – SAD definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e opera le proprie scelte strategiche ed organizzative con la massima trasparenza, coinvolgendo attivamente i soci.
- **CORRETTEZZA** – SAD s’impegna costantemente a ricercare nel proprio comportamento il rispetto delle regole e della civile convivenza.
- **RISPETTO E FIDUCIA** – SAD assicura, in ogni ambito della propria attività, la tutela dei diritti inviolabili della persona, promuovendone il rispetto dell’integrità fisica e morale. Nei confronti del personale, promuove politiche per valorizzare il loro patrimonio di competenze, umane e professionali.
- **RESPONSABILITÀ** – SAD lavora con responsabilità, facendosi carico delle azioni intraprese e mettendo a disposizione, sia del personale che degli utenti, le proprie capacità, competenze e risorse per il raggiungimento di finalità comuni.

SAD, per assicurare la piena realizzazione della MISSION aziendale, ha individuato tre aspetti principali da tenere sempre in considerazione nell’operato di tutti i giorni:

1. **L’Utente:** essere orientati alla soddisfazione dell’utente è necessario per rispondere in modo sempre più adeguato ai suoi bisogni e per interpretare la qualità del servizio erogato. Per fare questo, SAD s’impegna a:
  - Personalizzare il servizio, mettendo in atto tecniche di relazione volte ad infondere fiducia, accoglienza e affidabilità;
  - Coinvolgere molteplici soggetti in un lavoro di rete, promuovendo momenti di confronto tra familiari, utente/ospite, assistenti sociali e volontariato.
2. **Il Cliente interno:** per stabilire una relazione significativa fra utente e personale è fondamentale potenziare sia il livello di competenze del lavoratore, sia il suo livello di motivazione e di soddisfazione. Definire, inoltre, il personale come “cliente interno” sottolinea la volontà di valorizzare e di sviluppare il potenziale di ogni individuo, singolarmente considerato. Per fare questo, SAD s’impegna a:

- porre particolare attenzione alla formazione e aggiornamento permanente, indispensabile per la crescita professionale, per elevare il livello di motivazione e per creare opportunità di condivisione e scambio sulle reciproche esperienze e conoscenze;
  - favorire la conciliazione lavoro-famiglia.
3. **L'Organizzazione aziendale:** il contesto organizzativo non rappresenta solamente la cornice entro cui il servizio prende vita, ma, in modo ancora più profondo, diventa il vettore dell'applicazione dei principi e dei valori alla base del servizio. Un'organizzazione efficace ed efficiente porta ad un'ottimizzazione delle risorse che, nel nostro contesto, si traduce in un maggiore e migliore servizio di cura ed assistenza.

Grazie ad un sistema permanente di governo della qualità dei servizi, fondato su regole uniformi e condivise, è possibile valorizzare tutte le attenzioni organizzative che diventano la condizione necessaria per un servizio di qualità. In un sistema coerente, inoltre, ciò che viene enunciato trova una forte corrispondenza con quanto viene concretamente attivato.

Con il termine qualità, riferito ai servizi di assistenza socio-assistenziale, s'intende, infatti, la capacità di rispondere pienamente alle aspettative e ai bisogni degli utenti, differenti e mutevoli, sia mediante specifiche competenze acquisite dagli operatori nell'assistenza e cura della persona, sia mediante un'ideale organizzazione del lavoro. Per fare questo, SAD s'impegna a:

- mantenere e migliorare continuamente il proprio sistema di gestione aziendale;
- utilizzare le più moderne tecnologie informatiche, che permettano il miglioramento ed il monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio.

## **VISION**

Riflettere, invece, sul concetto di VISION significa chiedersi cosa s'intende diventare e come ci si immagina nel futuro. SAD, in particolare, intende garantire un'offerta di servizi diversificata, capace di rispondere in maniera sempre più personalizzata alle esigenze della sua utenza. Il suo obiettivo è creare e condividere con i propri utenti servizi di qualità, tramite un impegno costante al miglioramento, alla trasparenza e alla sostenibilità. Al contempo SAD mira a realizzare una cultura di impresa sociale ben precisa, offrendo opportunità lavorative di qualità e promuovendo lo sviluppo personale e professionale dei suoi dipendenti e soci.

## **CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ – ISO 9001**

Per il miglioramento dei processi aziendali, per erogare servizi che incontrano le aspettative del Cliente e delle altre parti interessate, SAD opera secondo un proprio Sistema di Gestione Aziendale conforme allo standard internazionale ISO 9001 finalizzato alla

### **EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE.**

### **PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI IN REGIME SEMIRESIDENZIALE PER ANZIANI.**

Il campo di applicazione del sistema di gestione si applica alla sede di Trento, al Centro Diurno di Mattarello e alle attività di assistenza domiciliare distribuite sul territorio provinciale.

Allo stato attuale non vi sono requisiti della ISO 9001:2015 da considerarsi "Non Applicabili".

La cooperativa SAD, quindi, intende perseguire il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione, tenendo in considerazione il contesto in cui opera e le esigenze ed aspettative delle parti interessate (utenti, le loro famiglie e tutti i lavoratori), tutto ciò nel rispetto dei principi e dei criteri esposti dalla normativa di riferimento UNI EN ISO 9001.

2 maggio 2018

Presidente

Daniela Bottura

