



## POLITICA PER LA QUALITA' 2019/2020

Tratto dal Manuale della Qualità di ANFFAS Avezzano

L'associazione ANFFAS ONLUS di Avezzano, per mezzo del suo presidente, la sig.ra Domenica Di Salvatore ha definito la propria Politica per la Qualità individuando come obiettivo prioritario il pieno raggiungimento della soddisfazione delle esigenze e aspettative (esplicite ed implicite) degli Utenti ai quali sono rivolti i servizi erogati.

Per conseguire tale risultato l'Associazione considera indispensabile coinvolgere tutte le parti interessate, compreso i famigliari degli Utenti, e gli Enti di coordinamento e controllo (Comunità Montana Montagna Marsicana, Comuni, Istituti scolastici)

Ciò che si intende attuare è un processo di partecipazione e di condivisione che richiede il contributo attivo di tutti, indistintamente.

E' un impegno faticoso, ce ne rendiamo conto, ma estremamente gratificante perché consente ad ogni risorsa di collaborare, in prima persona, al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

L'idea di fondo che guida l'Associazione è quella, una volta acquisiti i principi e gli elementi di base di un Sistema Qualità, di mettere ognuno in condizioni di poter lavorare in piena autonomia e di sentirsi responsabile delle sue prestazioni.

Coerentemente con tale politica l'Associazione ha investito già in passato nel settore della organizzazione e gestione interna dei processi adottando un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

La volontà di garantire un servizio sempre più efficiente e rispondente alle molteplici esigenze di tutti gli attori coinvolti nel processo (utenti, operatori, e enti esterni di coordinamento e controllo), spinge l'azienda ad una innovazione e riesame di tale sistema organizzativo

In definitiva l'Associazione intende far propria una cultura organizzativa nella quale ogni risorsa trovi una solida motivazione e un proprio personale convincimento. Ciò servirà a creare un contesto in cui possano svilupparsi e, radicarsi, concetti quali: pianificazione, obiettivi, funzioni, competenze e misurazione, senza che essi siano vissuti come estranei al proprio ruolo e impiego. Infatti, uno degli elementi caratterizzanti di questo percorso è relativo all'affermazione di un modello organizzativo basato sul lavoro di squadra in cui ognuno sente di partecipare ad un progetto comune.

Il sistema è finalizzato soprattutto a creare le condizioni per migliorare costantemente il livello di pianificazione ed erogazione del servizio e quindi il "livello di qualità" dei servizi erogati.

Per far questo abbiamo sviluppato un sistema in grado di monitorare i livelli complessivi della nostra prestazione sia all'interno che all'esterno allo scopo di consolidare una cultura che sa capitalizzare le idee trasformandole in opportunità di miglioramento continuo.

L'attività di pianificazione di tutti i processi individuati passa attraverso le seguenti fasi

- A. individuazione delle esigenze del Committente e degli Utenti (implicite, esplicite oltre che cogenti) e loro traduzione in requisiti misurabili e verificabili
- B. definizione, predisposizione e verifica di tutte le necessità di risorse (umane, strutturali, strumentali)
- C. definizione delle modalità e responsabilità di esecuzione, controllo e documentazione delle attività
- D. definizione e attuazione di adeguati processi di comunicazione, mediante la individuazione di linee, canali e responsabilità di comunicazione sia verso l'interno (responsabili di funzione e operatori) sia verso i famigliari degli Utenti e verso i Committenti istituzionali
- E. controllo e verifica dei risultati ottenuti rispetto a quelli previsti
- F. analisi dei dati di output di ogni processo allo scopo di individuare le opportunità e modalità di miglioramento della prestazione aziendale.
- G. Verifica del livello di percezione da parte degli Utenti e dei Committenti istituzionali, del livello di qualità del servizio erogato



### 5.2.1 OBIETTIVI AZIENDALI PER LA QUALITA'

Fra gli obiettivi per la Qualità che l'Associazione intende raggiungere, citiamo i seguenti:

- Verifica della adeguatezza (qualitativa e quantitativa) delle risorse (interne ed esterne) individuate in riferimento agli specifici obiettivi definiti;
- Analisi della capacità "tecnico - commerciale dell'Associazione", verificata attraverso il monitoraggio delle caratteristiche e del numero di servizi erogati;
- Puntuale e costante verifica dei problemi emersi in tutte le fasi di erogazione del servizio, segnalate da tutte le funzioni aziendali, e rilevate mediante contatto continuo e controllato, con tutti i referenti diretti ed indiretti
- Controllo continuo dell'efficacia e dell'efficienza del Sistema di Gestione per Qualità Aziendale, perseguito attraverso verifiche mirate ad individuare le aree a maggior rischio di non conformità.

Importantissimo, infine, è l'obiettivo, fissato dalla dall'Associazione, di far sì che il personale rispetti e possa operare secondo le vigenti leggi in materia di sicurezza e rispetto dell'ambiente (D.lgs 81/08 e HACCP).

FINE