

La **VISION** di NATURA AMICA è quella di erogare servizi socio-assistenziali, servizi socio-sanitari, perseguendo il benessere della persona in tutte le sue "sfere" (fisica, mentale, ecc.), la sua promozione ed integrazione sociale.

La **MISSION** di NATURA AMICA è quella di tendere ad un approccio riabilitativo e di assistenza di altissima qualità, basato su concetti di professionalità, massima soddisfazione dei bisogni degli assistiti e contatto relazionale con gli operatori basato sull'umanizzazione della prestazione assistenziale, al fine di colmare il divario tra le persone con disabilità ed il resto della popolazione. A tal fine NATURA AMICA, si propone di erogare servizi socio-assistenziali, servizi socio-sanitari, focalizzando la propria attenzione sull'utente ed il benessere dei propri soci lavoratori e lavoratori. La cooperativa ha come obiettivo quello di garantire a ogni persona il diritto a una vita dignitosa e alla piena partecipazione sociale indipendentemente dall'età, dalle condizioni di salute e dalle possibilità economiche, dalle condizioni personali e familiari nonché alla condizione sociale degli utenti, dei loro nuclei familiari e dei caregivers. I servizi resi dalla Cooperativa e dal proprio personale sono volti al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue dell'utente.

La presente politica si integra con quella relativa alla "**Gestione delle Risorse Umane**", volta a garantire condizioni soddisfacenti di lavoro per i dipendenti e collaboratori (anche nell'ottica di prevenire fenomeni di disagio quali mobbing o discriminazione), perché si sentano parte integrante dell'organizzazione, in una condizione che promuova un clima favorevole anche per i fruitori del servizio. A tal fine, NATURA AMICA ripone particolare cura nei processi di selezione, qualifica e formazione per dipendenti e collaboratori, al fine di garantire il maggior livello possibile di competenze e professionalità.

Per quanto attiene alla "**Gestione economica/finanziaria**", tutte le attività dell'organizzazione sono volte ad una corretta gestione amministrativa, contabile e fiscale, predisponendo idonee scelte strategiche e le conseguenti azioni, in un'ottica sostenibilità economica e finanziaria del business.

*Nella Politica aziendale, di NATURA AMICA, tende a concentrare l'orientamento strategico di fondo di tutta l'azienda; a tal fine, per condurre l'organizzazione verso il **miglioramento continuo** delle sue prestazioni, la Direzione ha individuato i seguenti obiettivi, poi trasfusi all'interno di ogni singolo processo aziendale periodicamente sottoposto a riesame da parte della Direzione:*

- Impegnarsi per la diffusione della presente politica a tutte le parti interessate (operatori e addetti al servizio, responsabili di processo, fornitori, partner ed altri soggetti esterni, ecc.)
- Coinvolgere tutti gli addetti nell'individuazione delle esigenze implicite ed espresse del Cliente/Utente

- Sensibilizzare, coinvolgere, motivare il personale verso la condivisione ed il perseguimento degli specifici obiettivi di processo
- Ricercare il miglioramento continuo dei servizi, dei processi e delle prestazioni dell'organizzazione, riuscendo ad ottimizzare l'impiego delle risorse umane e materiali e gestendo i processi aziendali per politiche ed obiettivi specifici, coerenti con la presente politica
- Riesaminare sistematicamente la Politica, e adeguarla o modificarla tutte le volte che le condizioni operative o di mercato lo richiedessero
- Ottimizzare la comunicazione tra le aree aziendali
- Diffondere a tutti i livelli dell'organizzazione, l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti
- Adoperarsi per e mantenere la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (conforme alla **UNI EN ISO 9001:2015**)

La Direzione ha quindi esplicitato la presente Politica generale traducendola poi in programmi operativi specifici (indicanti le strategie da seguire, le figure responsabili, i tempi di attuazione, gli eventuali indicatori per il monitoraggio e le eventuali risorse messe a disposizione), riassunti tra gli output del riesame del Sistema di Gestione (si veda il "Programma di Gestione Organizzativa"); i tratti principali del suddetto Programma per il **2023-2025** sono di seguito elencati:

- **Approfondire l'analisi dei dati di processo, per il monitoraggio dei livelli di efficienza e di efficacia dell'organizzazione**
- **Migliorare i livelli di definizione degli standard e delle linee guida di riferimento, per l'erogazione dei singoli servizi**
- **Approfondire la rilevazione dei dati relativi al servizio anche ai fini della corretta programmazione e del monitoraggio**
- **Migliorare il monitoraggio del livello di Soddisfazione dell'Utente**

Tutti i soggetti appartenenti all'organizzazione, dovranno garantire la massima collaborazione nel mantenimento e nel miglioramento del nostro Sistema di Gestione, nel rispetto delle procedure e delle istruzioni interne.

**Il Resp. Qualità**

**La Direzione**