

Opere Sociali Servizi S.p.A. opera nel campo dell'intervento social, nel territorio di Savona, attraverso i suoi servizi rivolgendosi alle seguenti tipologie di clienti:

Servizi:	destinatari diretti committenti
<p>Asilo Nido D'Infanzia "Il Paguro", Scuola D'Infanzia "Chicchi di Riso" Campo Solare presso "Il Paguro</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bambini/e ✓ Donne/ Uomini ✓ Famiglie/ ✓ Genitori ✓ Scuola continuità formativa ✓ Istituti Superiori Alternanza scuola Lavoro ✓ Distretti Sociali ✓ Università degli studi tirocinio formativi ✓ Centri Formazione Professionale Stage aziendali ✓ A.S.L. 2 Inserimento lavorativo ✓ Isola che c'è (comunità donne maltrattate) ✓ Aziende imprese ✓ Lavoratrici/lavoratori

Servizi:	destinatari diretti committenti
<p>Residenze Protette Santuario e Bagnasco RSA Noceti e Santuario Comunità Ercocle</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bambini/e ✓ Donne/ Uomini ✓ Famiglie/ ✓ Genitori ✓ Distretti Sociali ✓ Enti Locali (Comune, Provincia, Regione) ✓ Università degli studi tirocinio formativi ✓ Centri Formazione Professionale Stage aziendali ✓ A.S.L. 2 Inserimento lavorativo ✓ A.S.L. 2 NOAC ✓ A.S.L. 2 Medicina di base ✓ A.S.L.2 CIM

- ✓ Aziende imprese
- ✓ Lavoratrici /lavoratori
- ✓ Badanti

Gli obiettivi relativi ad ogni cliente

Per ogni tipologia di cliente abbiamo indicato i seguenti obiettivi e indicatori:

Destinatari diretti del servizio:	Obiettivi	Indicatori
Bambini/e figli , genitori e familiari:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Offrire una opportunità di crescita in una situazione protetta di accudimento ma stimolante partecipata orientata alla autonomia. ✓ Piena applicazione delle norme di qualità previste per l'accreditamento. ✓ Igiene e salute. ✓ Prevenzione al maltrattamento e all'abuso. ✓ Stato di benessere. ✓ Continuità con la scuola d'infanzia. ✓ Programmazione di attività ludiche e formative adeguate alla fascia di età ed al singolo. ✓ Programmazione di servizi con tempi più ampi e flessibili rispetto alle altre strutture del territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorizzazione funzionamento. ➤ Esiti ispezioni ASL e Comune di Savona. ➤ Accreditamento, Standard Regione Liguria. ➤ Osservazione di ogni singolo caso. ➤ Verifica e riprogettazione degli interventi.
Anziani /Disabili e loro familiari, tutori amministratori:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Offrire attenzione ed assistenza individualizzata, pur nel contesto organizzativo comunitario, stimolando le capacità residue individuali. ✓ Offrire servizi basati su un clima familiare di buona relazione umana. ✓ Garantire la piena applicazione delle norme di qualità previste per gli standard dell'accreditamento regionale. ✓ Attuare una politica di tariffe calmierate 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diminuzione ospedalizzazione. ➤ numero medio (anno) posti occupati, maggiore 90 % ➤ numero dimissioni per congedo volontario ➤ numero dei reclami ➤ risultati dei questionari di soddisfazione dei clienti / ospiti ➤ Analisi delle cadute. ➤ Mantenimento della continenza.

Gli impegni di Opere Sociali Servizi S.p.A. per il raggiungimento degli obiettivi

La Società Opere Sociali Servizi per il raggiungimento degli obiettivi identificati per i suoi clienti, si impegna a promuovere le azioni necessarie sulle seguenti aree:

1. Cultura organizzativa
 - Aggiornamento professionale.
 - Selezione accurata.
 - Coinvolgimento dei lavoratori
 - Procedure definite.
2. Responsabilità
 - Articolazione e definizione delle responsabilità.
 - Responsabilizzazione dei singoli operatori per la qualità dell'intervento.
3. Soddisfazione dei Clienti
 - Individuazione dei bisogni.
 - Monitoraggio della soddisfazione.
 - Accoglienza di suggerimenti e reclami.
 - Ridefinizione dei servizi in funzione dei bisogni dei client.i
4. Progettualità
 - Monitoraggio della realtà socio culturale.
 - Progettazione di nuove opportunità di intervento.

MISSION

La società ha per oggetto le seguenti attività:

- la gestione integrata di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari;
- la gestione di residenze per anziani e strutture socio-assistenziali, asili nido, centri infanzia.

Attualmente sono comprese le seguenti tipologie di servizi: asili nido, centri per l'infanzia, attività integrative ed estive, comunità alloggio, residenze protette, residenze sanitarie assistenziali.

Opere Sociali Servizi SpA si propone quindi per mezzo della gestione diretta di servizi attraverso personale proprio e/o attraverso l'utilizzo di personale del proprio socio privato, di perseguire l'interesse generale dei cittadini. La gestione in qualità dei servizi del territorio, garantisce l'idoneo svolgimento di azioni monitorate e controllate

che permettono una verifica costante del raggiungimento degli obiettivi preposti. Il controllo avviene sia nella fase progettuale, che nella fase di erogazione del servizio attraverso il controllo dei processi di gestione, che nella fase di verifica con gli utenti e i committenti.

Opere Sociali Servizi SpA si è dotata di specifiche procedure di qualità in linea con la norma UNI EN ISO 9001/2008 finalizzate al miglioramento continuo. Tutto il personale è coinvolto in questo processo focalizzato sulla soddisfazione del cliente:

- tutti i servizi operano in base a procedura definite, istruzioni operative e modulistica specifica che garantiscono la tracciabilità del servizio erogato;
- il personale è gestito secondo regole definite di selezione, addestramento e socializzazione al lavoro;
- l'aggiornamento professionale è garantito da piani formativi annuali in coerenza con le migliori prassi gestionali ed organizzative;
- ogni struttura è dotata del documento di valutazione dei rischi ai sensi del Decreto Legislativo 81/2008.
- Opere Sociali Servizi SpA aggiorna annualmente il proprio documento programmatico sulla sicurezza dei dati e orienta le proprie azioni nel rispetto e nella tutela della privacy dei propri clienti;
- La somministrazione degli alimenti è regolata dal manuale di autocontrollo haccp, sulla base della normativa vigente;
- Opere Sociali Servizi SpA dispone del sistema di gestione della qualità norma UNI EN ISO 9001/2008 certificato da TUEV-THURINGEN.

Revisione: 04 – 16/11/2017 Approvazione Amministratore Unico
