

La società **GENERAL SERVICE** per meglio soddisfare le nuove richieste ed esigenze dell'utenza **ADI** e per rispondere con prontezza all'evoluzione degli aspetti del settore socio-sanitario ha deciso di perseguire, nell'evoluzione dei servizi offerti, l'obiettivo strategico di soddisfazione dei propri clienti/utenti, mediante un percorso finalizzato a :

-  -implementare analisi dei rischi ed opportunità;
-  -migliorare l'organizzazione interna e le metodiche adottate per lo sviluppo di tutti i processi;
-  -implementare la comunicazione e la partecipazione;
-  -formare ed addestrare il personale interno sulle tematiche di competenza e sui concetti della qualità e sicurezza al fine di aumentare il coinvolgimento e la competenza professionale.
-  -pianificare strategie che tendano al miglioramento continua, sulla base dei dati generali del sistema integrato
-  -aggiornare leggi e regolamenti
-  -programmare e mettere in atto tutte le azioni necessarie per la prevenzione e la minimizzazione dei rischi per i lavoratori
-  -assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale
-  -offrire prestazioni personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e unici degli utenti **ADI**
-  -offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy, in ottemperanza alle statuizioni della Legge (196/03; del GDPR 2016/679 e del Dlgs 101/2018)
-  -garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale
-  semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile
-  -fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle

prestazioni offerte sul personale addetto e sugli standard di prestazioni

-  -impegno alla riduzione degli infortuni tramite il monitoraggio continuo degli aspetti relativi alla sicurezza e salute dei lavoratori
-  -rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro verificando la corretta applicazione mediante audit periodici
-  -operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale promuovendo la partecipazione e la consultazione delle parti interessate.

Il contributo dei dipendenti al raggiungimento di tali obiettivi è determinante. Si riconosce che un continuo processo di miglioramento della qualità ed affidabilità dei servizi offerti si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale di ogni livello sia esso dipendente, volontario e/o collaboratore al fine di dare un maggior benessere all'utente ed una crescita d'immagine, di comfort e di professionalità aziendale e dei singoli operatori.

Di conseguenza è necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto trasparente e di piena condivisione delle problematiche sul lavoro.

Per fare ciò **GENERAL SERVICE** intende responsabilizzare tutti i livelli della propria organizzazione incrementando le motivazioni e la partecipazione di tutto il personale nello svolgimento delle proprie mansioni e creare quindi un ambiente idoneo per fiducia, impegno, sicurezza, trasparenza, crescita e affidabilità.



## MISSION

### LA MISSIONE.

È quella di mettere l'utente al centro di un agire organizzato. La missione generale **GENERAL SERVICE** consiste nel:

-prestare assistenza sia sociale che sanitaria agli utenti

-assicurare agli utenti e al personale operante le migliori condizioni possibili di sicurezza sia nell'attività quotidiana che in eventuali situazioni emergenziali.



VISION

## LA VISION

I valori fondamentali su cui **l'ADI** costruirà il futuro sono:

 -il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni e nel pieno rispetto dei dettami della sicurezza

 -la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente/cliente

 -la diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del servizio.

 -L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

 -la ricerca del miglioramento continuo sia per gli aspetti procedurali di qualità che di sicurezza.

 -Formazione continua degli operatori.