

## UNI 11010 – Servizi Socio-Sanitari e Sociali

### **A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO**

La norma UNI 11010 è:

- applicabile ai servizi sociali/educativi/assistenziali/socio-riabilitativi, sia di tipo residenziale sia diurni, per il recupero, il mantenimento nell'ambiente familiare e sociale, l'integrazione e la partecipazione alla vita sociale con persone con disabilità.



L'obiettivo della UNI 11010 è fornire servizi residenziali e diurni per disabili basandosi sulla centralità dell'Utente e con un approccio per processi secondo una prospettiva di valutazione multidimensionale, una logica di lavoro non più per compiti, ma per progetti e per obiettivi orientati ai risultati.

Tra i principali obiettivi della UNI 11010 troviamo i seguenti:

- Dimostrare il rispetto di requisiti obbligatori e ai requisiti di legge.
- Aumentare la fiducia del proprio cliente/utente.
- Garantire comunicazione e trasparenza della qualità del servizio che, grazie all'attività di verifica di terza parte, acquisisce credibilità e soprattutto si pone a garanzia della coerenza tra enunciati ed operato.
- Entrare nei mercati esteri con una garanzia oggettiva di qualità dell'organizzazione.
- Aumento delle possibilità di aggiudicarsi le gare d'appalto nazionali ed internazionali.
- Maggiori possibilità di acquisire clienti con disabilità.
- Miglioramento dell'immagine aziendale.

La certificazione, in accordo alla norma UNI 11010, permette di documentare il sistema di governo dell'organizzazione e ne consente la conoscenza e la condivisione da parte del personale per garantirne la motivazione e il diretto coinvolgimento nel conseguimento degli obiettivi definiti e del loro miglioramento continuo in ottica di soddisfazione dell'utente finale: il bambino e la sua famiglia.

Altri vantaggi derivanti dalla certificazione sono sicuramente il coinvolgimento delle parti interessate, degli utenti diretti e indiretti del servizio e del personale, in quanto attesta l'attenzione dell'organizzazione al rispetto delle esigenze interne e del mondo esterno con cui si relaziona con conseguente acquisizione di stima e credibilità sul territorio e verso potenziali committenti.

### **ITER DI CERTIFICAZIONE**

L'iter di certificazione secondo la Norma UNI 10881, prevede:

- ✓ la richiesta di offerta;
- ✓ l'accettazione dell'offerta;
- ✓ lo svolgimento di un audit di Certificazione (suddiviso in due stage);
- ✓ la gestione di eventuali carenze rilasciate;
- ✓ la delibera di certificazione da parte della Commissione Tecnica di QMS Italia.

Il certificato rilasciato all'Organizzazione ha validità triennale. A seguito della certificazione, sono effettuate con frequenza annuale le verifiche di mantenimento. Alla scadenza dei tre anni, si svolgerà poi la verifica di rinnovo del certificato.