

## POLITICA DELLA QUALITA'

2017

La Cooperativa promuove la legalità nella società, tutelando la cooperativa e i suoi interlocutori, promuovendo la responsabilità organizzativa condivisa, consolidando il funzionamento organizzativo e la collaborazione con altre organizzazioni e attestando l'affidabilità della cooperativa nei rapporti economici e commerciali (D.Lgs 231/2001).

La Cooperativa intende porre al centro delle proprie attività il cliente interno ed esterno:

- operandosi per un continuo e proficuo rapporto di fiducia e collaborazione,
- mantenendo gli standard di qualità raggiunti ed il rispetto dei requisiti contrattuali,
- perseguendo il miglioramento continuo ed il miglior rapporto tra efficacia ed efficienza, conseguente all'abbattimento dei costi della non qualità,
- impegnandosi per una diffusione della cultura della qualità la più ampia possibile.

In particolare, per quanto riguarda i lavoratori e le lavoratrici, verranno privilegiate tutte quelle opzioni che:

- ne riconoscano la dignità, garantendo un corretto rapporto di lavoro, che passa attraverso l'applicazione integrale del C.C.N.L (settore cooperative sociali) e il massimo impegno per la garanzia della continuità lavorativa (anche in caso di progetti a termine) e della puntualità della retribuzione;
- ne promuovano la crescita e la formazione professionale;
- ne valorizzino la partecipazione, il contributo e la creatività, con uno stile improntato all'ascolto e al confronto, pur nel rispetto dei diversi ruoli organizzativi;
- ne sostengano le difficoltà e le fatiche, insite nella specificità del lavoro sociale, prevenendo i rischi di burn-out, attraverso il ricorso alla prassi metodica delle riunioni d'équipe, alla formazione, alla supervisione e, laddove necessaria e possibile, alla mobilità interna
- favoriscano la progettazione e la corretta gestione di progetti di inserimento lavorativo ex Lege 381/91, in stretta collaborazione coi servizi invianti;
- promuovano il benessere sociale e le buone prassi.

Per quanto riguarda gli impegni nei confronti delle persone cui si rivolgono i servizi e i progetti della Cooperativa:

- Non viene operata alcuna discriminazione legata alle condizioni personali e sociali degli utenti dei servizi della Cooperativa; ciascuno viene rispettato per ciò che è nella situazione in cui vive.
- L'ammissione e dimissione dai servizi e progetti della Cooperativa è sempre regolata da procedure chiare, che vengono rese note agli utenti. In ogni caso, salvo che sia previsto un termine di tempo, il rapporto di una persona destinataria dei servizi della cooperativa dura finché si sia ragionevolmente sicuri di poterle essere d'aiuto.
- L'ammissione ai servizi della Cooperativa prevede la condivisione esplicita di un "contratto" che comprende diritti e doveri.

- Si mira a valorizzare le risorse delle persone, a far emergere le loro qualità, a favorire l'essere protagonisti della propria storia, puntando alla massima autonomia possibile.
- L'impegno è quello di mettersi nei panni delle persone con cui si opera, di sostenerne eventuali debolezze, assistendo chi sta male e riducendo i danni potenziali di comportamenti rischiosi per sé o per gli altri.
- Si lavora per gli obiettivi globali di benessere e salute delle persone, nel rispetto delle risorse delle persone e del servizio.

#### Nei confronti degli Enti Pubblici e dei Partner

- La Cooperativa si impegna a collaborare lealmente e al meglio delle proprie competenze, attraverso la partecipazione ai vari "tavoli" di programmazione e valutazione delle politiche sociali, per leggere le necessità del territorio e per co-progettare interventi che promuovano il benessere sociale e risposte adeguate ai bisogni rilevati.
- In ogni suo progetto e servizio la Cooperativa dedica specifiche risorse al coordinamento con tutti i soggetti della rete sociale coinvolta o attivabile. Ogni volta che sia possibile si impegna a coinvolgere l'Amministrazione locale nella verifica dell'andamento dei servizi.
- Le collaborazioni con eventuali partner per la realizzazione di determinati progetti e servizi sono condotte con lealtà e trasparenza.

Per quanto attiene gli aspetti ambientali, i progetti e i servizi alla persona di cui si occupa la Cooperativa sono per loro natura a basso impatto ambientale. Tuttavia i lavoratori e le lavoratrici della Cooperativa si impegnano a sviluppare e diffondere il rispetto nei confronti dell'ambiente, attraverso le buone pratiche di raccolta differenziata dei rifiuti, riduzione degli sprechi e risparmio energetico. Compatibilmente con le risorse economiche disponibili, la Cooperativa si impegna a privilegiare le opzioni tecniche che riducano le emissioni inquinanti, si impegna a rinnovare gradualmente i propri mezzi e a ricorrere a fonti di energia pulita."

**Il Presidente**  
***Riccardo De Facci***