

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Qualità, intesa come insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che conferiscono a esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite, è l'obiettivo primario della **Cooperativa Sociale S. ONOFRIO** in quanto essa determina la soddisfazione degli utenti e del committente e contribuisce al successo dell'azienda.

MISSIONE E VISIONE

Attraverso il nostro operato favoriamo e costruiamo percorsi di integrazione sociale di persone fragili o svantaggiati; promuoviamo una società con una forte impronta di solidarietà e mutualità, cercando quindi il confronto e la condivisione nella coprogrammazione e coprogettazione, per avviare processi di azione sociale e comunitaria capaci di superare e prevenire istituzionalizzazione, emarginazione, separazione, isolamento.

Ci proponiamo di costruire delle opportunità reali per chi è fragile, non per farne un "soggetto assistito" su cui intervenire, ma una persona protagonista di cambiamenti nella costruzione di rapporti sociali, nella capacità di essere e fare comunità. Vogliamo sostenere, con il nostro operato, una cultura della solidarietà sociale, che arricchisca le realtà e i contesti nei quali si confronta ed opera, che liberi e dia la voce a chi non ce l'ha, che agisca sul territorio per promuovere e accompagnare azioni di cittadinanza attiva e di inclusione sociale per tutte le persone.

I principi fondamentali alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia:

- Equità, significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- Uguaglianza e democraticità, significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- Continuità significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- Umanità significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- Efficienza ed efficacia significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

I valori alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa si possono riassumere in tre concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il Terzo Settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti socio assistenziali educativi e formativi finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione e di emarginazione sociale
- **Progettualità:** intendendo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.
- **Servizi alla persona:** con un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Questo atteggiamento è una caratteristica irrinunciabile per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Nell'erogazione delle prestazioni socio assistenziali, educative e formative, la Cooperativa si ispira ai principi etici, dei quali richiede l'osservanza da parte dei soggetti coinvolti nelle attività.

La Cooperativa conduce la propria attività nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e locali, respingendo la corruzione ed ogni pratica illegale.

Nessun comportamento contrario alla legislazione vigente, al Codice Etico o alle normative nazionali, regionali o comunali posto in essere dagli organi di governo societario, dalla direzione ed – in generale - da tutti i dipendenti e collaboratori nell'esecuzione delle mansioni o degli incarichi affidati, anche se motivato dal perseguimento di un interesse o di un vantaggio per la società, può considerarsi tollerato e giustificato e comporta l'adozione di provvedimenti sanzionatori.

La Cooperativa considera di fondamentale importanza lo svolgimento delle prestazioni da parte dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori secondo **diligenza, competenza, professionalità ed efficienza** anche al fine di fornire agli utenti prestazioni di elevato livello qualitativo.

La Cooperativa considera **l'imparzialità** di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna che esterna e considera l'individuo, i suoi valori e i suoi diritti, tra i quali quello al benessere sia fisico che mentale, valori da tutelare.

Considera la propria immagine e la propria reputazione valori che, in quanto patrimonio comune, devono essere tutelati e sviluppati anche attraverso la piena diffusione, condivisione ed osservanza dei principi etici e di comportamento contenuti nel Codice Etico.

Tutti coloro che agiscono, operano e collaborano a qualsiasi titolo con la Cooperativa hanno il dovere di tenere e far tenere ai propri collaboratori ed ai propri interlocutori un comportamento conforme ai principi generali di assoluta **onestà, lealtà, buona fede, correttezza e diligenza, oltre che agli obblighi specifici che derivano dal codice deontologico delle singole professioni** e, comunque, di rispetto di quei principi ritenuti dovuti in virtù del contesto e delle finalità della missione della Cooperativa.

In nessun modo la convinzione di agire nell'interesse o a vantaggio della Cooperativa può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi indicati nel Codice Etico.

La Cooperativa ha quindi quali principi fondamentali della sua missione:

- La continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i suoi soci e per i suoi collaboratori.
- La promozione del potenziale sociale delle persone ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
- L'attenzione ai problemi dei cittadini e del territorio e la ricerca di risposte innovative che siano anche di stimolo agli enti pubblici
- L'idea che la persona debba essere posta al centro, per poter esprimere un servizio in grado di coglierne bisogni e desideri, elaborando progetti individualizzati tesi a dare risposte mirate e personalizzate.
- La progettazione, lo sviluppo e l'erogazione di servizi di assistenza alla persona efficaci ed efficienti, in grado di rispondere pienamente alle richieste ed ai requisiti degli utenti e del committente
- La progettazione e sperimentazione di metodologie e modelli per la formazione continua di soggetti adulti che abbiano valore per gli allievi e che permettano un loro reale inserimento nel mondo del lavoro

Ciò viene perseguito lungo linee direttrici che consentono di:

POLITICA DELLA QUALITÀ

- ⇒ Gestire le professionalità e la qualificazione delle proprie risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, sviluppa e migliora la sua attività di servizio
- ⇒ Stimolare la partecipazione ed il fattivo contributo di tutti, creando un ambiente favorevole e maggiormente produttivo;
- ⇒ Garantire agli utenti ed agli studenti una alta professionalità ed affidabilità degli operatori e dei docenti che forniscono il servizio;
- ⇒ Assicurare sinergie di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione attraverso l'appartenenza all'Associazione Generale Cooperative Italiane Lazio, pur valorizzando pienamente le originalità territoriali.

La **Cooperativa sociale S. ONOFRIO** intende porsi come interlocutore privilegiato nel campo dei servizi alla persona e dei servizi di formazione per gli enti pubblici del territorio, dal Comune di Roma alla Regione Lazio.

Per questo si ritengono necessarie le seguenti condizioni:

- L'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Qualità in accordo coi requisiti della norma **UNI EN ISO9001**
- Lo sviluppo di un sistema di monitoraggio tale da garantire che i servizi progettati, sviluppati ed erogati siano sempre, al minimo, corrispondenti agli standard adottati e ai requisiti fissati contrattualmente.
- Il mantenimento di una sorveglianza costante dell'andamento qualitativo come mezzo per identificare le azioni necessarie per migliorare il sistema stesso
- La competenza professionale e il continuo aggiornamento del personale tutto.
- La valutazione periodica dei rischi specifici per ogni settore in relazione ai cambiamenti del Contesto aziendale.
- La Cooperativa auspica la spontanea condivisione, adesione e diffusione del Codice Etico e ne prescrive l'osservanza e l'applicazione da parte di ogni soggetto che operi per la Cooperativa o che venga in contatto con la stessa
- Miglioramento della flessibilità e autonomia lavorativa in termini di scelta degli spazi fisici, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati attraverso l'utilizzo di strumenti in modalità alternativa (Smart Working, Telelavoro Lavoro da Remoto)
- Riduzione dei costi aziendali attraverso una più attenta selezione dei fornitori
- Rimodulazione e ottimizzazione dei contratti di lavoro del personale amministrativo

OBIETTIVI STRATEGICI

Il Sistema di Gestione per la qualità è impostato sui seguenti obiettivi strategici, assunti dalla Direzione e condivisi dai soci e da tutto il personale:

- Definizione di standard di qualità, impegni e programmi per la trasparenza delle comunicazioni verso l'esterno, il controllo del livello di attesa ed il conseguimento degli standard dichiarati.
- Miglioramento delle metodologie di intervento socio-assistenziale sia nelle attività di gruppo che in quelle individuali attraverso un attento monitoraggio ed il riesame degli obiettivi definiti dal progetto individuale.
- Miglioramento della professionalità delle proprie risorse umane attraverso l'attivazione di programmi di formazione interna.

POLITICA DELLA QUALITÀ

- Conseguimento di un alto grado di soddisfazione degli utenti e degli allievi attraverso l'erogazione di servizi che rispondano pienamente ai bisogni ed alle esigenze personali
- Miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di Gestione come metodo per rendere più efficaci gli interventi di assistenza sociale ed i servizi in generale ottimizzando anche i costi di realizzazione

Al fine di realizzare e verificare il conseguimento degli obiettivi strategici la Direzione intende:

- Individuare gli obiettivi funzionali e misurabili, coerenti con la Politica adottata
- Individuare gli strumenti di controllo e gli indicatori con cui valutare il raggiungimento di tali obiettivi
- Individuare gli strumenti di controllo necessari per migliorare i processi
- Raccogliere ed analizzare le informazioni elaborate al fine di innescare il processo di miglioramento continuo

Gli obiettivi funzionali e gli impegni per la qualità vengono stabiliti ogni anno sulla base delle esigenze dell'organizzazione e sulla base delle esigenze di utenti e committenti. Essi vengono pianificati e definiti durante le riunioni di Riesame e registrati nel Piano di Qualità annuale. Sono inoltre stabiliti, nello stesso documento, adeguati indicatori specifici che sono utilizzati come strumenti di monitoraggio per impegni ed obiettivi.

PUNTI DI FORZA


I punti di forza della Cooperativa sono stati individuati nei seguenti fattori:

- La presenza di un codice etico che impegna la cooperativa e garantisce all'utente, ai soci ed alle parti interessate un comportamento equo e corretto
- Mantenimento dello standard relativo al comportamento etico in ambito aziendale "Rating di Legalità"
- Alta qualificazione professionale e competenza degli operatori che operano a contatto con gli utenti
- Selezione, addestramento e formazione interna per il personale
- Ambiente di lavoro favorevole allo sviluppo della collaborazione, al riconoscimento ed a miglioramento delle prestazioni individuali.
- Organizzazione flessibile e pronta a rispondere alle variazioni delle esigenze dell'utente e della famiglia
- Diversificazione dei servizi che possono essere offerti agli utenti

Come Presidente e responsabile legale di questa Cooperativa mi assumo in pieno la responsabilità di realizzare gli impegni sopra indicati, condivisi da tutti i soci e, consapevole di ciò, farò in modo che essi siano punto di riferimento per soci e collaboratori ai quali chiedo, oltre all'impegno, suggerimenti ed osservazioni utili al perseguimento di tale iniziativa.

Roma, 17.11.2022

La Presidente del C.d.A.
Edith Del Valle Zanoni



Via del Fontanello Nuovo, 42/54A - Ron.
PI, 0120001000 - C.F. 0990302050
Tel. 340491 - C.C.I.A.A.475152