

POLITICA PER LA QUALITÀ'

La **Cooperativa Sociale Eurocoop Servizi** si pone come obiettivo primario l'attività di assistenza sociale e pone al centro la qualità dei servizi erogati di assistenza socio-educativa per soggetti svantaggiati con gestione di progetti SPRAR/SIPROIMI, intesi soprattutto come soddisfazione dei bisogni e delle attese delle persone e degli Enti, che sono i nostri clienti.

Abbiamo consapevolezza che i servizi offerti rivestono un ruolo decisivo nell'attuale sistema sociale e che i lavoratori sono la risorsa essenziale, non solo per lo svolgimento delle attività, ma anche per la progettazione e la realizzazione di nuovi servizi e progetti di intervento.

Proprio per questo abbiamo scelto di adottare un Sistema per la qualità aziendale, conforme ai requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015, per raggiungere una qualità sempre migliore e darci nuovi obiettivi di miglioramento.

Tale strumento di organizzazione e razionalizzazione delle risorse mira a garantire:

- **valorizzazione** di un approccio di servizio orientato alla persona, nel rispetto della sua dignità e dei suoi bisogni. La qualità per noi si fonda su un processo di osservazione e valutazione dei bisogni del cliente, scegliendo le informazioni rilevanti per la definizione del servizio: l'orientamento al cliente consiste sia in azioni generali di monitoraggio, sia in azioni specifiche di comprensione, analisi, elaborazione e definizione di "domande" di servizio;
- **valutazione** dei servizi offerti, tramite azioni di rilevazione della soddisfazione percepita dai clienti, dai committenti istituzionali e dal personale;
- **soddisfacimento** dei requisiti e dei bisogni del cliente e del committente;
- **supporto** all'evoluzione professionale degli operatori, attraverso la promozione di iniziative formative specifiche atte a favorire il miglioramento dei servizi;
- **assenza di discriminazioni** tra i lavoratori;
- **iniziative di sostegno** alla partecipazione societaria per garantire ai soci un consapevole contributo alla gestione e alla vita democratica della Cooperativa;
- **pieno coinvolgimento** dei soci e dei lavoratori non soci, come beneficio per tutta l'Organizzazione;
- **un sistema di definizione** dei processi di erogazione, delle procedure e delle Istruzioni di controllo operativo, per l'attuazione dei servizi di assistenza socio-educativa, definito per scritto e consultabile dai lavoratori;
- **piena rintracciabilità** della documentazione, sia del cliente che del servizio;
- **valutazione delle risorse umane** secondo competenze possedute e misurate, aggiunte e da raggiungere.

All'interno dell'Organizzazione sono previsti specifici strumenti in forma di documentazione e di flussi di comunicazione/informazione che permettano un costante controllo dei processi attuati e un'agevole verifica e riesame degli stessi, oltre che un confronto con i diversi interlocutori ai quali la Cooperativa si rivolge.

Non vogliamo dimenticare che la qualità si fonda non tanto su logiche competitive tra organizzazioni concorrenti, quanto sulla possibilità di costruire, pur in un sistema di mercato, relazioni di cooperazione e di partnership con altre organizzazioni pubbliche e private, insieme alle quali promuovere il raggiungimento degli scopi sociali condivisi; in questo senso trovano spazio principi di collaborazione con le altre cooperative sociali, con gli enti locali territoriali, con le associazioni di categoria, con il sistema della formazione professionale e universitaria, con le associazioni di volontariato.

Il nostro Sistema di Gestione per la Qualità è improntato su un approccio che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) e il risk-based thinking (concezione basata sui fattori di rischio), che consente alla Società Cooperativa Sociale Eurocoop Servizi di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla norma suddetta, e di mettere in atto controlli preventivi, per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato, anticipandone le tendenze.

La Direzione della Cooperativa Sociale Eurocoop Servizi si impegna ad attuare, sostenere e verificare periodicamente la Politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla a tutte le persone che lavorano per la Cooperativa o per conto di essa, a renderla disponibile ed a diffonderla a tutti i livelli, al personale, agli stakeholders, alle comunità locali ed a chiunque ne faccia richiesta all'esterno.