



POLITICA DELLA QUALITA'

RIF.SEZ. 5
Manuale

Titolo

POLITICA DELLA QUALITA'

C.C. 01

Edizione **1**

Revisione **0**

Del **01.09.2018**

Pag. **2 di 3**

La Politica della Qualità

La Cooperativa San Luigi, nella promozione della qualità, fa riferimento ai consorzi di cooperative di cui è socia, nel rispetto di un patto associativo di cui assume gli intenti fondamentali e le motivazioni, lo spirito e la cultura di fondo, interpretandoli e declinandoli nelle realtà del territorio in cui opera.

La Cooperativa considera strategico l'approccio culturale alla qualità, pertanto ha deciso di dotarsi di un sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001:2015 al fine di:

- migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione degli stakeholders interni ed esterni all'organizzazione;
- migliorare i processi di comunicazione esterna ed interna.

Con il presente documento la Cooperativa intende definire e diffondere la propria politica per la qualità, coerentemente con i criteri espressi dalla norma, al fine di costruire e attuare programmi e azioni di miglioramento continuo e poter essere così riconosciuta dalle comunità territoriali di riferimento come un'organizzazione affidabile, efficiente ed efficace, capace di rispondere prontamente a tutte le istanze e sollecitazioni provenienti dalle stesse.

La Cooperativa riconosce che è sempre più necessario:

- Operare affinché tutte le attività della cooperativa siano orientate verso la massima trasparenza nei confronti dei committenti e dei destinatari diretti e indiretti delle attività stesse;
- Assumere il ruolo di partner dei propri committenti, al fine di corrispondere in modo sinergico e completo alle esigenze di innovazione, anche tecnico-organizzativa, provenienti dagli stessi;
- Assicurare efficienza nei servizi gestiti, attraverso azioni concrete che traducano gli obiettivi individuati, operando un'azione di monitoraggio costante al fine di verificare il raggiungimento di quanto stabilito.

Il Consiglio d'amministrazione e lo Staff di Direzione si propongono di:

- 1) Realizzare la progettazione e la gestione di servizi socio-educativi, quali interventi di housing sociale per famiglie in difficoltà, accoglienza di persone migranti e rifugiate, progetti di inclusione e coesione sociale.
- 2) Raggiungere il più elevato livello di soddisfazione dei committenti e dei destinatari diretti degli interventi, offrendo soluzioni adeguate ai bisogni e ai problemi evidenziati dai territori di riferimento;
- 3) Realizzare servizi caratterizzati da:
 - Affidabilità nel tempo
 - Continuità di intervento
 - Rispetto della territorialità
 - Efficienza, capacità e competenza del personale incaricato
 - Finalità sociale ed educativa di promozione della persona in tutte le sue dimensioni e potenzialità
- 4) Porre attenzione al miglioramento continuo dei processi, attraverso il coinvolgimento di tutto il personale e il monitoraggio dei processi critici;



POLITICA DELLA QUALITA'

RIF.SEZ. 5
Manuale

Titolo

POLITICA DELLA QUALITA'

C.C. 01

Edizione **1**

Revisione **0**

Del **01.09.2018**

Pag. **3 di 3**

- 5) Raggiungere una ottimale e funzionale gestione dei servizi, nell'ottica del raggiungimento della soddisfazione delle esigenze di committenti, destinatari e lavoratori coinvolti;
- 6) Potenziare la struttura organizzativa della cooperativa, garantendo la presenza continuativa nel territorio;
- 7) Garantire il rispetto della sicurezza dei lavoratori nello svolgimento della loro mansione, mettendo al primo posto la sicurezza dei lavoratori e dei destinatari delle attività;
- 8) Ottimizzare le risorse ed i processi produttivi nell'ottica della redditività e dell'efficienza delle risorse impiegate.

Il Cda e lo Staff di Direzione sono consapevoli che per raggiungere tali obiettivi sia necessario adottare un sistema di valori e principi conosciuti e condivisi da parte di tutti i componenti dell'organizzazione.

Nel rispetto di tali principi generali, il Cda e lo Staff di Direzione identificano annualmente gli obiettivi di miglioramento per la politica della qualità che si traducono nel Piano per la qualità d'impresa che orienta il lavoro di tutta la struttura cooperativa per l'intero anno.

Il grado di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento viene periodicamente valutato in base a degli indicatori oggettivi che, assieme agli altri strumenti previsti quali ad esempio i questionari di soddisfazione, costituiscono la base per il riesame della Direzione effettuato annualmente.

Il Cda e lo Staff di Direzione si impegnano a:

- condurre i processi nel rispetto delle vigenti norme di legge
- razionalizzare l'organizzazione
- garantire un ambiente di lavoro adeguato ed attrezzature funzionali e sicure
- svolgere le attività conformemente ai requisiti richiesti dalle specifiche contrattuali e/o dalle normative applicabili e/o dalle procedure operative interne
- perseguire il raggiungimento degli obiettivi prefissati ed attesi, nelle diverse tipologie di servizio offerto
- formare, aggiornare e qualificare il proprio personale
- identificare risorse adeguate da mettere a disposizione, inclusa l'assegnazione di personale qualificato per le attività di gestione, di esecuzione e di verifica del lavoro, incluse le verifiche interne della qualità
- attuare un miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità

Il Cda e lo Staff di Direzione della San Luigi si impegnano affinché la politica per la qualità sia disponibile al pubblico e all'interno, e a sensibilizzare tutto il personale, tramite informazione mirata e incontri, affinché comprenda e faccia propria la politica per la qualità, verificandone la comprensione durante le periodiche verifiche.