

Cooperativa Sociale P.A.GE.F.HA.

La Cooperativa P.A.GE.F.HA. è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

Preso atto della continua evoluzione delle esigenze degli utenti, della situazione del welfare nazionale, dei clienti, dell'organizzazione e delle parti interessate e sulla base dei rischi preventivamente e periodicamente valutati nel documento **“ACPI Analisi del contesto e delle parti interessate”**, la Cooperativa P.A.GE.F.HA. intende consolidare e sviluppare le proprie attività relative alla **“Progettazione ed erogazione di servizi sociali, assistenziali ed educativi ai minori con disagio familiare ed ai portatori di handicap. Assistenza all'autonomia, alla comunicazione ed alla socializzazione dei disabili nelle scuole, assistenza domiciliare sociale ad anziani e/o disabili. Gestione di centri diurni socio-educativi-riabilitativi e servizi territoriali per disabili con disturbi psichici e/o psichiatrici. Servizi logistici presso case-albergo per anziani. Progettazione ed erogazione di servizi per la gestione di nidi d'infanzia. Servizio trasporto disabili. Progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale ed orientamento e doposcuola.”**

Il Consiglio di Amministrazione crede profondamente in questo e, in collaborazione con Il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, si impegna a diffondere e promuovere la qualità in azienda, partendo dalla condivisione della seguente Politica per la qualità.

Il carattere principale della Cooperativa P.A.GE.F.HA. ha come scopo prevalente quello di perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Ciò avviene attraverso la gestione di servizi socio-educativi-assistenziali.

La P.A.GE.F.HA. è un'impresa sociale in quanto:

- ✓ si fonda su progetti imprenditoriali che nascono dall'analisi dei bisogni sociali e delle risorse della collettività e dei singoli cittadini;
- ✓ è una realtà economicamente autonoma, produttiva e competitiva sul mercato;
- ✓ ricerca l'equilibrio tra l'aspetto imprenditoriale e lo spirito di partecipazione, mutualità e solidarietà;
- ✓ costituisce un'articolazione tra i bisogni della comunità locale e le istituzioni pubbliche e private, crea e potenzia relazioni;
- ✓ punta a raggiungere in ogni progetto elevati standard di qualità per la soddisfazione del committente e dell'utenza;
- ✓ si propone quale partner attivo e collaborativo avvalendosi di personale qualificato;
- ✓ collabora costantemente con le associazioni di volontariato del territorio, prima tra tutte l'ANIEP (Associazione Nazionale per la Promozione e la Difesa dei Diritti Civili e Sociali degli Handicappati – Sezione di Ascoli Piceno).

A tale scopo il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa P.A.GE.F.HA ha definito gli obiettivi strategici della propria politica per la qualità, coerenti con lo scopo sociale, l'analisi del contesto e le strategie aziendali.

Pertanto, la politica per la qualità della Cooperativa P.A.GE.F.HA si esplicita in:

Attenzione agli utenti, ai clienti pubblici e privati, che, in prassi operativa, si traduce

- nella Conformità ai requisiti richiesti dalle norme incidenti (cogenti e non cogenti);
- nell'Affidabilità dei servizi erogati;
- nella Soddisfazione degli utenti nonché dei clienti pubblici e privati e di tutte le altre parti interessate, tenendo conto dei loro fabbisogni ed aspettative, al fine di percepirne le esigenze anche implicite, valutando i rischi e le opportunità connesse e attivando azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi;
- nel monitoraggio dei servizi offerti.

Leadership ovvero la creazione di unità di intenti tra tutti i dipendenti e collaboratori, consente all'Azienda di allineare strategie, politiche, processi e risorse per raggiungere i propri obiettivi. L'azienda stabilisce obiettivi chiari per le parti interessate al loro raggiungimento e, per quanto possibile, misurabili.

Formazione e risorse, che costituiscono la base per il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità. La formazione del personale, la sua motivazione, la disponibilità di risorse adeguate, la selezione/crescita di fornitori qualificati, costituiscono il punto di forza della Cooperativa P.A.GE.F.HA per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità. Gli aspetti fondamentali nella formazione delle risorse umane sono:

- la cultura, (come cambiamento di mentalità aperta alla filosofia della Qualità);
- l'atteggiamento (cioè come approccio nei confronti della Qualità e nelle relazioni interpersonali);
- la professionalità (come conoscenza di base e specifica delle singole attività);
- l'azione (come capacità di svolgere le proprie mansioni in autonomia).

Per questo motivo l'azienda predispone un piano della formazione con il quale pianifica gli interventi formativi sulla base dei propri obiettivi.

L'Azienda vuole inoltre garantire condizioni lavorative sicure anche dal punto di vista della salute e sicurezza sul lavoro.

Strategia e miglioramento.

La Direzione definisce gli obiettivi per la Qualità, che riesamina periodicamente per verificarne l'attualità e l'efficacia ai fini del miglioramento continuo e della revisione della propria "Politica". Gli obiettivi si raggiungono soltanto con la collaborazione di tutte le funzioni aziendali, perseguendo la coerenza fra quelli di ogni area e quelli globali. Fondamentale è il miglioramento continuo, che si può conseguire attraverso il miglioramento dei servizi erogati, dei processi operativi, dell'organizzazione, della professionalità e della cultura, nonché attraverso la riduzione delle non conformità, la riduzione dei costi della "non qualità", la cura dell'immagine aziendale, che permettono di migliorare la soddisfazione e fidelizzazione degli utenti nonché dei clienti pubblici e privati. L'azienda ritiene essenziale operare per il proprio miglioramento per mantenere le proprie prestazioni ad un livello coerente con le aspettative delle parti interessate e per poter reagire ai cambiamenti sia interni che del contesto nel quale opera, pronta a sfruttare le nuove opportunità offerte dal mercato del welfare. Per misurare le proprie prestazioni e basare le decisioni su informazioni documentate, l'Azienda ha deciso di implementare e mantenere aggiornata una valutazione dei rischi effettuata sulla base dell'analisi dei propri processi aziendali.

La Direzione favorisce inoltre l'applicazione, il miglioramento e lo sviluppo del Sistema Qualità e si adopera affinché i principi di gestione contenuti nel Manuale e nel resto della documentazione del Sistema di Gestione siano divulgati, compresi e condivisi da tutti i dipendenti e collaboratori.

La Cooperativa dispone che i propri ambienti di lavoro siano predisposti per salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori che vi operano, mettendo in atto tutte le azioni utili per la sicurezza e la salute della persona.

I principi del Sistema Qualità della Cooperativa P.A.GE.F.HA. sono sommariamente descritti di seguito:

- ✓ definizione delle responsabilità e delle mansioni del personale per il miglior espletamento delle attività della cooperativa;
- ✓ definizione di processi interni atti a raggiungere e a mantenere un Sistema di Qualità di livello avanzato nei confronti del Cliente - Utente;

- ✓ particolare attenzione alle risorse umane ed alla loro formazione continua, in quanto principali artefici dei risultati prefissati attraverso il coinvolgimento di tutto il personale come gruppo fondato su fiducia e rispetto reciproci; in tale contesto coinvolgendo tutte le principali funzioni sotto il coordinamento dei Responsabili dei Servizi e della funzione specifica a loro preposta in collaborazione stretta con i servizi sociali degli enti interessati.

Tali principi sono perseguiti attraverso:

- ✓ cura del Cliente-Utente e rispetto delle sue esigenze, nella consapevolezza che la qualità del servizio non risiede soltanto nei suoi aspetti tecnici, ma anche nelle modalità di gestione, attraverso un corretto rapporto di fiducia con i soci e di supporto per tutte le necessità in merito e attraverso un sistema di rilevamento della soddisfazione del cliente-utente stesso;
- ✓ cura dell'immagine aziendale sul mercato, per trasmettere ai clienti-utenti la consapevolezza di servirsi di una grande professionalità acquisita col tempo e l'esperienza e di un valido supporto continuo sul quale possono porre il massimo affidamento;
- ✓ organizzazione di eventi finalizzati a sensibilizzare la collettività sulle tematiche sociali;
- ✓ attività di partenariato con associazioni di volontariato del territorio;
- ✓ definizione accurata del livello di servizio e dei metodi di monitoraggio da fornire, per garantire la massima chiarezza e completezza delle informazioni date al cliente-utente;
- ✓ valorizzazione del personale aziendale, per assicurare sia la disponibilità di operatori qualificati, sia per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione, ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- ✓ definizione di specifici obiettivi di qualità concreti e misurabili nel rispetto delle strategie aziendali e delle risorse disponibili per garantire il miglioramento continuo dei propri processi interni, dei servizi erogati e delle relative attività;
- ✓ verifiche e riesami periodici del sistema di gestione per la qualità e delle presente politica per la qualità al fine di garantirne l'efficacia e la corretta implementazione.

La responsabilità di rappresentare la direzione per garantire l'integrità e l'efficacia dei sistemi di gestione per la qualità è affidata dal CDA al Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità, che assicura l'applicazione del sistema stesso.

Il CDA e il Responsabile Gestione Qualità della P.A.GE.F.HA. si impegnano inoltre a diffondere la presente politica della qualità, attraverso l'affissione nella bacheca della cooperativa, nel sito aziendale e consegnata a tutte le persone coinvolte nelle varie attività formative ed a quelle che ne faranno richiesta.

Ascoli Piceno li 12/02/2018

Il Presidente
Velia De Regis