

<i>MODELLO PER LA QUALITÀ</i>	<b>Cooperativa sociale</b>	<i>IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO</i>	
<b>Politica per la Qualità</b>		<b>M 01/P RD</b>	
		Ediz. 2 Rev. 00 del 04/04/2018	Pag. 1 di 3

## POLITICA PER LA QUALITÀ

Questo percorso è iniziato nel mese di maggio 2011 con la decisione del Consiglio di Amministrazione della coop. soc. Villa Sole di adottare un sistema qualità al fine di

- consolidare, attraverso il raggiungimento della certificazione, anni di esperienza, capacità progettuale e crescita professionale presenti all'interno della cooperativa
- garantire ai nostri clienti (fruitori e committenti) un controllo sui processi di progettazione, erogazione e verifica dei servizi svolti con una particolare attenzione riservata alla rilevazione della soddisfazione del cliente.

Si è provveduto alla formazione degli operatori responsabili del sistema qualità e alla definizione delle linee guida per la costruzione dello stesso.

La formazione ha visto coinvolti tutti gli appartenenti allo staff dirigenziale della cooperativa; il gruppo in formazione è stato adeguatamente istruito sul significato di un Sistema Qualità e sulle modalità operative per costruirlo, a partire dalle caratteristiche dell'azienda e del servizio da erogare. Il percorso, ha permesso di riorganizzare la cooperativa in tutti i suoi settori, partendo dalla definizione dei parametri di qualità auspicabili e dalle caratteristiche del suo servizio.

La cooperativa ha individuato e codificato le procedure per gestire il servizio di comunità educativa residenziale per minori, con particolare attenzione alle varie fasi del processo di erogazione dello stesso.

Si è giunti così alla costruzione dei Manuali per gli operatori, contenenti Istruzioni Operative per ogni mansione da svolgere, andando in tal modo a delineare un mansionario e quindi un ruolo ed un profilo professionale più definito per le figure del personale coinvolto nella gestione delle comunità per minori (educatori, cuoche, ausiliarie).

Le nostre procedure prevedono che tutti gli operatori in servizio siano soggetti a controlli periodici da parte del coordinatore, sia con visite durante il servizio, sia con interviste agli utenti ed ai referenti territoriali (operatori dei servizi sociali comunali e dei consorzi socio-assistenziali, servizi di n.p.i. delle asl) nonché attraverso i documenti che gli operatori stessi producono nel corso del loro lavoro (registro del giorno interventi, relazione periodica) e che documentano il lavoro svolto ed i risultati ottenuti. Ogni disfunzione segnalata riguardante il lavoro o il comportamento dell'operatore, viene registrata come "Non Conformità" e soggetta ad interventi per correggerla. Periodicamente le "Non Conformità" rilevate vengono calcolate in percentuale per evidenziarne la quantità sul totale del lavoro svolto; se ne analizzano inoltre le cause per poi individuarne misure idonee ad evitare che si ripetano nel futuro.

MODELLO PER LA QUALITÀ	<b>Cooperativa sociale</b>	IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO	
<b>Politica per la Qualità</b>		<b>M 01/P RD</b>	
		Ediz. 2 Rev. 00 del 04/04/2018	Pag. 2 di 3

## **DICHIARAZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITA'**

Gli obiettivi primari della politica stabilita dal Consiglio di Amministrazione sono:

1. assicurare la massima qualità del servizio, la fiducia e soddisfazione del Cliente attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di lavoro rispondenti all'identità aziendale, e che rispecchino l'approccio unitario alla persona come individuo unico ed irripetibile
2. garantire l'affidabilità e l'efficienza attraverso un modello organizzativo adeguato alle dimensioni dell'impresa, alla complessità aziendale ed alla tipologia di servizi erogati;
3. diminuire i costi della non qualità, attraverso un sistema di controllo della qualità e della gestione efficiente ed efficace
4. garantire le condizioni per lo sviluppo equilibrato dell'impresa, attraverso investimenti sul capitale umano, su nuove attività nel settore dei servizi alla persona e sull'innovazione nei processi di erogazione dei servizi.
5. la scelta dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere alle richieste ed esigenze della cooperativa;
6. il controllo ed il mantenimento in efficienza delle attrezzature utilizzate.

Per attuare quanto sopra la Cooperativa Sociale Villa Sole opera secondo quanto di seguito indicato:

- gli obiettivi per la qualità sono stati definiti, documentati e vengono riesaminati nel corso di periodiche riunioni della Direzione relative al riesame del Sistema Qualità della Cooperativa, sulla base di obiettivi ed indicatori individuati all'interno della Direzione rispetto ai quali vengono sistematicamente raccolti dati. Gli indicatori sono relativi agli aspetti economici dei servizi e dei processi, alle caratteristiche delle risorse umane intese come fattore fondamentale della produzione, alla qualità percepita.
- le esigenze di risorse sono state definite e messe a disposizione per i processi di gestione, di esecuzione e di controllo del lavoro, nonché di verifica ispettiva interna della qualità, e sono oggetto di revisione periodica all'interno dei riesami della direzione;
- le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dei processi sono state identificate;
- il sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta è stato realizzato e viene mantenuto e periodicamente aggiornato, secondo le esigenze espresse dagli operatori e le modifiche nella gestione operativa dei servizi e dei processi;
- tutti i processi sono mantenuti costantemente sotto controllo;
- le indicazioni, osservazioni e gli eventuali reclami del Cliente vengono analizzati per poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita dall'erogazione dei servizi.

MODELLO PER LA QUALITÀ	<b>Cooperativa sociale</b>	IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO	
<b>Politica per la Qualità</b>		<b>M 01/P RD</b>	
		Ediz. 2 Rev. 00 del 04/04/2018	Pag. 3 di 3

Per ottenere un livello qualitativo soddisfacente il Presidente per mandato del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Villa Sole assicura che la politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione in quanto elemento essenziale affinché vengano raggiunti gli obiettivi prefissati.

Tutti i soci devono seguire le regole e le indicazioni presenti in questo manuale e nelle procedure della qualità a meno di deviazioni contrattualmente concordate.

La divulgazione a tutta la compagine societaria degli obiettivi definiti, testimonia l'impegno del Consiglio di Amministrazione per il raggiungimento degli stessi.

Ogni funzione, il cui incarico è descritto nel presente Manuale della Qualità, è responsabile dell'implementazione continua del Sistema.

Ogni socio è responsabile del rispetto dei requisiti descritti nel presente Manuale della Qualità, nelle Procedure della Qualità e nelle relative Istruzioni operative.

Torino, lì 25/06/2024

Il Presidente

Dott. Trabaldo Marco

