		Allegato 1 al DOCUMENTO DI SISTEMA
		POLITICA DELLA QUALITA' 22.12.2020

POLITICA DELLA QUALITA'

Premessa

Il CdA della Cooperativa Luigi e Augusta elabora e definisce la Politica della Qualità che indirizza l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine. Essa viene, solitamente, riesaminata in occasione del rinnovo cariche, o in concomitanza di cambiamenti significativi. In sede di Riesame della Direzione la stessa viene confermata o modificata sulla base di modifiche di analisi di contesto interno/esterno.

Tale Politica viene diffusa all'interno dell'organizzazione stessa e trasmessa attraverso opportune comunicazioni e incontri specifici.

La certificazione di qualità è intesa come occasione per rendere sempre più chiari e leggibili i processi che si svolgono all'interno della Cooperativa e le relative responsabilità, in modo che tutti possano concorrere alla buona realizzazione dei servizi resi al cittadino.

Più nel dettaglio gli scopi a cui è teso il Sistema di Gestione della Qualità della cooperativa sono:

- potenziare e consolidare la capacità di lettura dei bisogni e delle risorse di utenti e famiglie e di altri soggetti presenti sui territori;
- garantire la pianificazione continua di investimenti tesi al miglioramento dei processi e dei servizi erogati;
- garantire la tenuta sotto controllo dei processi in ogni loro fase;
- garantire lo sviluppo delle competenze dei soci lavoratori attraverso piani di formazione;
- garantire il più alto livello possibile di comunicazione e di visibilità della Politica Sociale della Cooperativa e degli obiettivi più alti che essa intende promuovere;
- garantire la massima trasparenza e coerenza dei processi;
- garantire la massima condivisione di flussi e metodologie di lavoro allo scopo di promuovere la maggior autonomia operativa e la maggior gratificazione possibile ai Soci Lavoratori.

A questo scopo ogni funzione si impegna a:

- assicurare l'adozione sistematica degli strumenti messi a disposizione dal Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantire la formazione permanente ed il monitoraggio dei soci lavoratori ad essa afferenti;
- rendere efficiente ed efficace l'organizzazione, le fasi di lavoro e il flusso delle informazioni;
- programmare le rispettive attività favorendo la comunicazione e lo scambio di risorse tecniche, informative e progettuali;
- contribuire con proposte di miglioramento per la parte di competenza;
- intervenire tempestivamente ogni qualvolta dovesse riscontrarsi una non conformità.

POLITICA DELLA QUALITA'

Questi le politiche e gli obiettivi generali di LUIGI E AUGUSTA:


La Cooperativa "Luigi e Augusta" è un'organizzazione no-profit che gestisce in particolar modo servizi in favore a persone che hanno raggiunto la terza età, in particolar modo attraverso la gestione di strutture residenziali.

Obiettivo prioritario dell'Impresa è Garantire un Servizio di Qualità in ambito di Assistenza agli Ospiti e Garantire il Benessere dei Lavoratori, tenendo conto della Sostenibilità Economica dei progetti che l'Impresa porta avanti.

Le linee guida ispiratrici del proprio agire sono:

1) garanzie di qualità nei servizi erogati:

- Soddisfare al più alto livello di Servizio disponibile a livello qualitativo, cercando di raggiungere a pieno il concetto di Qualità Totale nei servizi erogati;

	DOCUMENTO DI SISTEMA	POLITICA DELLA QUALITA' 22.12.2020
		PAGINA 2 di 2

- Soddisfare a pieno il bisogno delle persone, attraverso dei piani individualizzati che diano reale soddisfazioni ai singoli bisogno delle persone.

2) Garantire il Benessere dei soci e dei lavoratori attraverso:

- Creazione di posti di lavoro possibilmente con contratti a tempo indeterminato tale da garantire una serenità economica;
- Creare un ambiente di lavoro che sia armonioso e dove il lavoratore possa essere parte integrante del progetto Cooperativo e sia attivo nelle proposte di miglioramento continuo dei servizi erogati;
- Formazione di carattere personale e professionale costante per l'innalzamento delle competenze, conoscenze e abilità del personale inserito nell'organizzazione a tutti i livelli esso sia inquadrato.

3) Garantire la Sostenibilità economica:

- Attraverso il raggiungimento di obiettivi sostenibili, procedendo a piccoli passi;
- Avere una visione strategica nel lungo periodo dell'evolversi dei servizi e dei bisogni della comunità locale con particolare riferimento al "mondo dell'anziano";
- Monitorare efficientemente la gestione dei servizi attraverso un controllo di gestione.

4) Miglioramento continuo dei servizi

Il miglioramento dei servizi diretti e indiretti viene assunto come connotato dell'azione di tutti i soggetti che partecipano alla progettazione, alla gestione e al controllo. In questo si inserisce l'obiettivo di Certificare i servizi erogati a partire dai servizi residenziali per anziani.

4) Politica della Qualità relativamente al QRes Network

Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio SGQ la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme: "Q.Re.S. Network – Qualità consorziata" (Qualità e Reti di Solidarietà) che vede coinvolti, in qualità di partners, il Consorzio Veneto Insieme al quale la cooperativa Luigi e Augusta aderisce per il progetto qualità e il Consorzio Sol. Co. Verona tutti con le proprie cooperative associate interessate alla certificazione dei propri servizi. Il network originato da questa unione si pone le seguenti finalità:

- migliorare la gestione dei SGQ delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato;
- favorire lo scambio dei reciproci know-how;
- garantire la sostenibilità dei costi della certificazione proponendo alle aderenti un sistema integrato che permetta di ottimizzare la spesa;
- attraverso l'iniziale esperienza legata alla certificazione, favorire lo sviluppo di ulteriori iniziative interconsortili.