



## POLITICA DELLA QUALITA'

La Politica della Qualità adottata nella Contatto & La Bonne Semence Società Cooperativa Sociale è definita sulla base degli obiettivi statutari e della mission aziendale.

I principi fondamentali della mission, volti alla **promozione del potenziale sociale delle persone (soci, lavoratori, utenti)**, attraverso l'integrazione e l'inclusione sociale, con la convinzione che l'attività lavorativa possa condurre all'auto-realizzazione, anche con il coinvolgimento dei diversi portatori di interesse del territorio, la revisione continua e l'erogazione dei servizi alla persona; sono:

- **MUTUALITA'**: ispirata al principio dell'aiuto scambievole e delle prestazioni reciproche
- **SOLIDARIETA'**: intesa come identità di interessi, idee e sentimenti, volta alla promozione del potenziale sociale delle persone.
- **DEMOCRATICITA'**
- **IMPEGNO**
- **EQUILIBRIO** delle responsabilità e il rispetto ai ruoli, di rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.
- **SPIRITO COMUNITARIO**
- **LEGAME CON IL TERRITORIO**

La specificità dell'approccio consiste:

- nell'operare una presa in carico globale dell'utente e il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra cooperative A e B
- fornire pacchetti riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni
- stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole dell'utenza e delle loro famiglie
- finalizzare l'azione riabilitativa e l'inserimento lavorativo all'emancipazione e all'inclusione sociale

La Cooperativa in un'ottica di costante miglioramento, promuove attivamente, al suo interno ed al suo esterno, la cultura della qualità del servizio, tendendo alla massima efficienza ed efficacia, e del rigore scientifico in ambito psichiatrico, con lo stile di condivisione proprio della cooperazione sociale. Ciò può essere conseguito solo con un razionale utilizzo delle risorse, attraverso un processo di management strategico ad obiettivi - individuati, condivisi, tempificati, quantificati, affidati, realizzati e verificati - e ad un costante apprendimento organizzativo.

Quest'ultimo, in Cooperativa, si sostanzia concretamente nel costante impegno nella formalizzazione, aggiornamento e diffusione tra gli Operatori delle migliori prassi, attraverso un lavoro sistematico di raccolta, organizzazione e rielaborazione delle informazioni e delle esperienze acquisite all'interno della cooperativa ed acquisibili all'esterno dalle reti in cui è inserita.



Gli obiettivi prioritari di Contatto & La Bonne Semence sono:

- **Rispettare i requisiti e le prescrizioni legali correlate alle attività**, i pertinenti documenti nazionali ed internazionali e loro interpretazioni, il CCNL, ivi inclusi il Regolamento Europeo 679/2016 e successive modificazioni e integrazioni, relativo alla sicurezza sul posto di lavoro e il D.Lgs. 196/03 e s.m.i. in materia di riservatezza e trattamento dei dati personali, etc....;
- **Assegnare le risorse adeguate** per la piena applicazione del sistema di gestione al fine di rispettare la politica e i programmi/obiettivi e formare/addestrare il personale in maniera adeguata e continua e per la piena osservanza del dettato e dello spirito del CCNL e delle norme citate;
- **Gestire in maniera trasparente le comunicazioni**, in materia di salute e sicurezza e responsabilità sociale sia all'interno dell'azienda che nei confronti delle parti interessate esterne, comunicando l'impegno aziendale definito nella presente politica, ed informando circa i risultati raggiunti;
- **Verificare periodicamente la presente Politica ed i Sistemi di Gestione** affinché siano compresi, attuati e mantenuti aggiornati a tutti i livelli dell'organizzazione, valutando il grado di efficienza ed efficacia raggiunta ed avviando le opportune azioni preventive e correttive;
- **Mantenere una continua attenzione alla soddisfazione delle parti interessate** con puntuale rilevazione del loro gradimento;
- **Ricerca una crescita continua dell'immagine aziendale** tramite la promozione e la diffusione del ruolo della Cooperativa nell'intero territorio in cui opera;
- **Attenzione al cliente**: orientamento alla soddisfazione del Cliente in termini di trasparenza, equità ed efficienza e qualità e adozione della logica relazionale Cliente/Fornitore all'interno della organizzazione.

La Politica della Qualità, costituisce un punto di riferimento costante nelle scelte aziendali.

Con l'adozione di un Sistema di Gestione per la qualità si intende implementare l'efficienza dei processi e l'efficacia dei risultati, in un'ottica incrementale che fa del "miglioramento continuo" un principio guida nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Cooperativa fa riferimento alla politica della qualità multisito servizi alla persona, recepita in data 02/01/2024.

La presente Politica si rende disponibile a tutte le parti interessate che ne facciano richiesta e dovrà essere applicata da tutte le funzioni aziendali, ad ogni livello, nello svolgimento di tutte le attività aziendali.

Approvata dal CDA in data 03/06/2024