

POLITICA PER LA QUALITA'

La Cooperativa INCONTRO stabilisce la propria Politica per la Qualità al fine di assicurare agli utenti un servizio che risponda appieno ai loro bisogni socio-assistenziali-sanitari-educativi e che sia capace con regolarità di consentire la soddisfazione del Cliente (utenti, familiari, Enti committenti, comunità in generale, ulteriori portatori di interesse) rispetto ai propri requisiti ed a quelli derivanti dalle normative applicabili.

La Cooperativa ritiene centrali i seguenti presupposti etici e organizzativi:

- **rispetto per l'essere umano e valorizzazione della persona** attraverso un orientamento costante al benessere e alla qualità di vita nei servizi gestiti sia del personale che dei fruitori dei servizi
- **uguaglianza e imparzialità**, impegnandosi a erogare i propri servizi senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica, e sviluppando particolare attenzione alle fasce più deboli e disagiate
- **continuità**, con l'obiettivo di garantire servizi regolari che evitino interruzioni e disagi sia ai clienti che ai destinatari dei servizi
- **partecipazione**, attuando un confronto continuativo con i committenti e con la collettività presente sul territorio, ricercando forme di collaborazione e sinergie con i lavoratori e i collaboratori attraverso la formazione e l'informazione costanti
- **efficienza ed efficacia**, attuando un modello organizzativo teso all'aumento del valore del servizio, che sia sintesi tra capacità di soddisfare i clienti ed economicità di erogazione del servizio.

Gli obiettivi della Cooperativa INCONTRO sono perseguiti attraverso una politica sostenuta e promossa dal Consiglio di Amministrazione.

Per il loro conseguimento e assicurare il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, la Cooperativa INCONTRO definisce i seguenti aspetti, sempre nel pieno rispetto della legislazione e di tutte le norme vigenti nei territori nei quali si trova ad operare:

1. l'integrazione con il territorio;
2. il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i soci e dipendenti, stimolando i processi di responsabilizzazione di ciascuno rispetto alla propria situazione ed alle proprie capacità;
3. il supporto professionale e culturale delle singole risorse umane, dedicando loro particolare attenzione ed individuando un adeguato Piano di formazione/aggiornamento, in collaborazione tra tutti i Responsabili;

4. il lavoro in equipe, la supervisione e la crescita di ogni singolo operatore, il tutto all'interno di procedure chiare e certe che garantiscano la qualità dell'intervento e supportino l'operatore nel proprio agire di lavoro quotidiano;
5. la circolarità dell'informazione, inteso come scambio di conoscenze, abilità ovvero risorse personali, competenze per la crescita professionale degli operatori, in quanto fondamentale per le garanzie di qualità nei confronti dell'utente;
6. garantire occupazione e continuità di occupazione ai propri soci;
7. la soddisfazione e la sicurezza dei soci/dipendenti;
8. far nascere e sostenere ulteriori attività ed imprese sociali che possano stimolare gli Enti Pubblici e privati e comunque creare nuove risorse a disposizione del territorio.

Il CdA della cooperativa ha approvato in data 08.10.2014 e confermato nel mese di settembre 2017, il proprio Codice Etico, inteso come carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione. In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere, soprattutto nei confronti degli utenti ai quali la Cooperativa si rivolge per la realizzazione dei servizi e il soddisfacimento dei loro bisogni diretti e indiretti.

Il Consiglio di amministrazione della Cooperativa Incontro