

## POLITICA DELLA QUALITA'

A maggio 2019 l'assemblea dei soci della cooperativa ha nominato il nuovo Consiglio d'amministrazione per il triennio 2019-2022.

### Componenti del CdA:

- Lucia Zanoni                   Presidente
- Sabrina Fontana               Vicepresidente
- Bertilla Ambrosi              Consigliere
- Daniele Signoretto            Consigliere
- Daniela Pisani                 Consigliere

Il nuovo CdA ha elaborato il Documento Programmatico che definisce le linee strategiche per il prossimo triennio 2019-2022, linee che scaturiscono dal rispetto e dall'attuazione dei valori della nuova mission elaborata nel 2018, ovvero:

***“Accoglienza, Passione, Professionalità ed Innovazione”***

**Uno degli obiettivi principali del nuovo Documento Programmatico è quello di condividere all'interno della cooperativa e della rete territoriale le strategie e priorità per riuscire a lavorare sempre più in sinergia, mettendo in comune le idee e le risorse migliori, facendo convergere l'esperienza di realtà diverse e promuovendo i processi di collaborazione interni ed esterni. La nostra priorità sta nel procedere insieme con convinzione verso strategie e percorsi condivisi.**

**In particolare dobbiamo continuare ad investire nel percorso delle co-progettazioni con l'ente pubblico e il territorio, e dall'altro lato nel cercare spazi e modi per intervenire sul mercato e sulle nuove emergenze sociali, questione che oggi coinvolge tutte le nostre aree.**

**Siamo sempre più convinti che lo sviluppo imprenditoriale della nostra Impresa debba andare verso la realizzazione di progetti che permettano di lavorare per una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della Cooperativa, sganciandoci dal sistema dei “servizi in appalto”, che penalizza l'aspetto progettuale e della qualità.**

### Le nuove sfide che attendono la Cooperativa sono rivolte:

- Allo sviluppo di servizi rispondenti alle nuove esigenze emersi dalla lettura dei bisogni dei territori nei quali già operiamo, valorizzando la co-progettazione pubblico-privato
- al maggior coinvolgimento dei soci nei progetti di sviluppo della cooperativa, anche attraverso azioni finalizzate ad una maggior capitalizzazione della stessa
- alle nuove posizioni di mercato nell'ambito dei servizi di welfare
- allo sviluppo del sistema di comunicazione/marketing e fundraising

Il CdA di Spazio Aperto 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.

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

La cooperativa, nell'ambito del Progetto Qualità di QRES, ha le seguenti politiche ed obiettivi generali:

- **Integrazione con il territorio**: la cooperativa per sviluppare l'integrazione col territorio di Verona ha partecipato con altre realtà fortemente legate ed accomunate da origine, filosofia ed obiettivi, alla formazione del Consorzio Sol.Co. Verona, garantendo così una maggiore visibilità nel territorio di Verona, ed una sinergia per sviluppare un marketing sociale che una singola cooperativa difficilmente riuscirebbe ad attuare in un capoluogo come Verona. Inoltre la cooperativa attraverso il Consorzio Sol.Co. Verona e Federsolidarietà partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte, ecc.) al fine di promuovere scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone svantaggiate e per aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative.
- **Centralità dell'Utente - fruitore**: la Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio in cui opera con particolare riferimento al Piano di zona dei servizi sociali, con l'obiettivo di definire aree di intervento ad essi coerenti, cioè segmentando opportunamente la domanda e predisponendo opportunamente la propria offerta. Inoltre, nei confronti di quegli interlocutori che hanno una rilevanza diretta o indiretta ai fini dei suoi obiettivi istituzionali, e per ognuno di essi, predispone le procedure di monitoraggio adeguate, assumendo un ruolo di mediazione nei casi in cui questi manifestino culture, sensibilità, obiettivi ed intendimenti contrastanti. Tale ruolo è sempre improntato a lealtà, chiarezza e legalità, evidenziando sempre e comunque le necessità socio-assistenziali delle persone svantaggiate.
- **Promozione della cultura della qualità**: l'impegno della Qualità non si riduce ad una operazione commerciale, ma per noi è una sfida strategica per rendere visibile, misurabile, riconoscibile, apprezzabile il valore sociale che la cooperativa produce.

La Cooperativa, quindi, applica metodologie qualitative sviluppate nell'ambito del Progetto Qualità QRES utili per:

- a) identificare e rendere visibile il sistema di qualità, come traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale;
- b) esercitare una auto-diagnosi e rilevare il proprio posizionamento rispetto al sistema di qualità consortile di riferimento;
- c) pianificare gli interventi di miglioramento secondo criteri di specificità e rilevanza territoriale, ma in una prospettiva di largo respiro e con l'orientamento di una mappa accomunante a livello consortile;
- d) censire e portare a sistema le sperimentazioni più avanzate sul territorio, diffondere approcci, metodologie e *best practices*.



- Gestione delle professionalità e qualificazione professionale: La Cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa attraverso:
  - a. *Reclutamento di nuovo Personale come attività sistematica e presidiata*, non necessariamente finalizzata all'assunzione immediata, ma indirizzata alla individuazione di persone dotate di spontanea assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sulle quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento.
  - b. *Percorsi formativi sistematici e formalizzati*, organizzati a stadi successivi, ed erogati in modo tale che i contenuti tecnico operativi, quindi il know-how, sia da un lato adeguato alle attività realmente svolte e dall'altro sia accompagnato da un altrettanto progressiva azione formativa volta ad una crescita delle risorse umane in termini culturali, di adesione alla missione e di condivisione dell'orizzonte della cooperazione sociale.
  - c. *La motivazione del Personale*, da raggiungere riconoscendo sotto varie forme, sovente non economiche, il grado di competenza e di capacità raggiunte, in un'ottica multi professionale e di consapevolezza culturale. Queste modalità di riconoscimento del valore della specifica risorsa umana sono attentamente studiate, formalizzate, comunicate ed adeguate allo stadio di vita, alla personalità ed ai bisogni di ogni Operatore e per questo devono essere disponibili strumenti organizzativi ed anche economici adeguati, al fine di limitare al massimo il turn-over delle risorse più preziose, così rare e faticosamente coltivate.
  - d. *La soddisfazione del Personale*, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante attenzione. A tal fine, si svolgono, periodicamente, incontri collettivi fra tutti il personale, ed è previsto un questionario (periodico) per valutarne la soddisfazione.
  - e. *La sicurezza del Personale*, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro nella Cooperativa. L'attività formativa per la sicurezza non è scindibile dalla formazione inerente la qualità ed entrambe non sono da intendere come sovrastrutture ai contenuti operativi dei corsi, ma sono i veicoli attraverso i quali viene strutturato e formalizzato il know-how. Quanto previsto in merito dalla normativa vigente sulla sicurezza, in termini d'analisi e valutazione dei rischi, in termini informativi, formativi ed organizzativi deve vedere il socio-lavoratore, nei limiti e con le modalità previsti dalla normativa stessa, come effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario.
  - f. *La gestione delle risorse umane*, cioè del capitale umano, viene effettuata con la stessa cura ed attenzione con cui vengono gestite le altre risorse strategiche della Cooperativa. Sotto questo aspetto non esistono differenze tra soci-lavoratori che rivestono ruoli dirigenziali o istituzionali, da Soci-lavoratori che rivestono ruoli meramente esecutivi: l'operato di ognuno di essi è sottoposto a verifica oggettiva. Tale verifica costituisce la base sulla quale si fonda il giudizio di appropriatezza del ruolo rivestito da ogni membro nell'organizzazione.

Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio SGQ la Cooperativa si riferisce ad un sistema 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





Assistenza Domiciliare  
Servizi per l'Infanzia - Servizi Educativi per Minori  
Centri di Servizi per Anziani non Autosufficienti  
Accoglienza Richiedenti Protezione Internazionale  
Gruppi Appartamento per Persone con Disagio Sociale

Insieme, 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.

