

La Politica di Arca Cooperativa Sociale a r.l. è definita sulla base degli obiettivi statutari e della mission aziendale. Nel definire la propria Politica per la Qualità, Arca vuole rendere noti a tutti i portatori di interesse i presupposti alla base del proprio operato e i valori basilari sui quali si fonda, al fine di realizzare un miglioramento continuo e il coinvolgimento di tutte le parti interessate.

In quanto cooperativa sociale, Arca persegue l'interesse generale della comunità alla promozione del benessere e all'integrazione dell'individuo nella collettività attraverso la gestione di servizi socio assistenziali, socio sanitari ed educativi. L'attenzione alla qualità è mirata al rispetto profondo per la persona. Rientrano pertanto in questa visione la costante ricerca degli strumenti e delle modalità più adatti per erogare servizi di qualità che pongano al centro la persona, adempiendo al mandato al quale la cooperativa è chiamata dalla committenza, dagli utenti, dai loro familiari, dai soci, dai dipendenti e dalla stessa legislazione vigente (vedi Legge 381/91 art.1).

Tra i possibili modi per il raggiungimento ed il mantenimento di un elevato livello di Qualità, Arca ha stabilito di dotarsi di un Sistema Gestione Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e di dotarsi di un sistema organizzativo come previsto dal Decreto legislativo 231/2001.

La politica di Arca vuole essere non solo una metodologia di lavoro ma una modalità acquisita che deve essere in costante miglioramento. In questo contesto:

- ✓ Il Sistema gestione per la qualità non deve essere una sovrastruttura che ingabbia, ma il quadro di riferimento di uno stile di lavoro che ha come obiettivi l'attenzione al particolare e la soddisfazione dell'utente e del committente;
- ✓ A ciascuno è richiesto l'impegno a rendere sempre più efficace il Sistema, nella convinzione che solo un Sistema di gestione per la qualità partecipato sia efficacemente attuato;
- ✓ È importante che ciascuno sia consapevole della necessità di applicare una logica di miglioramento continuo, a tutti i livelli. A questo proposito sono fondamentali la discussione e il confronto sia all'interno dei gruppi di lavoro sia tra questi e le figure tecniche trasversali;
- ✓ Le attività del riesame del Sistema Gestione Qualità devono essere momenti costruttivi per individuare le possibilità di miglioramento e verificare l'effettiva idoneità del sistema alle esigenze dell'organizzazione;
- ✓ Applicare in modo puntuale il Codice Etico, monitorando costantemente le proprie attività nei settori a rischio con il contributo dell'Organismo di Vigilanza, istituito ad hoc, con il compito di verificare il funzionamento, l'efficacia, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello di organizzazione gestione e controllo dei reati ex D.Lgs. 231/01.

Quanto sopra si sviluppa attraverso il perseguimento di alcuni obiettivi fondamentali:

**Centralità dell'utente:**

- ❖ Garantire ai propri utenti un intervento qualificato fondato su progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- ❖ Garantire che la programmazione delle attività sia costantemente verificata attraverso la definizione di standard di qualità del servizio.

**Partecipazione e condivisione:**

- ❖ Garantire un impegno ottimale delle risorse umane attraverso la responsabilizzazione individuale, la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità;
- ❖ Garantire ai soci la stabilità occupazionale e impegnarsi per favorire la partecipazione nella Cooperativa;
- ❖ Porsi in un'ottica di ascolto e coinvolgimento nei confronti dei fruitori dei servizi offerti;
- ❖ Tutti i soci e i dipendenti contribuiscono allo sviluppo della qualità del servizio, condividendo con la Cooperativa obiettivi e modalità di intervento; allo stesso modo, fondamentale è il confronto continuo con le parti interessate e la comunità locale, con i quali integrare la propria presenza sul territorio.

### **Miglioramento continuo:**

- ❖ Fissare degli obiettivi misurabili, coerenti con gli obiettivi generali della politica e che consentano di monitorare e migliorare continuamente i processi, le metodologie di lavoro ed i livelli di servizio;
- ❖ Promuovere la crescita professionale e motivazionale delle risorse umane impiegate attraverso la formazione continua;
- ❖ Migliorare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei Sistemi di gestione in genere tramite un sistema di opportune e cadenzate verifiche;
- ❖ Investire in progetti sperimentali autofinanziati per dare slancio al cambiamento e trovare nuove opportunità di mercato.

Al fine di attuare la presente Politica, la Direzione su mandato del Consiglio d'amministrazione si impegna a:

- riesaminare periodicamente il contesto nel quale l'organizzazione agisce, prendendo in considerazione le opinioni e gli indirizzi espressi dalle parti interessate;
- promuovere lo studio dei processi della Cooperativa, valutandone rischi e opportunità al fine di mettere in atto corrette misure di prevenzione e miglioramento;
- Sostenere l'evoluzione nel tempo del sistema di gestione.

La presente Politica si rende disponibile a tutte le parti interessate e dovrà essere applicata da tutte le funzioni aziendali, ad ogni livello, nello svolgimento di tutte le attività aziendali. Tutto il personale di Arca Cooperativa Sociale e r.l. è direttamente responsabile dell'attuazione di tale politica durante lo svolgimento delle proprie attività, all'interno e all'esterno dell'azienda ed è coinvolta nel verificare l'operato dei terzi.