



POLITICA PER LA QUALITÀ

07/05/2020 - VERSIONE 06

POLITICA PER LA QUALITÀ

C.S.4, negli anni, si è molto evoluta passando dalle dimensioni di piccola cooperativa, nata dall'autorganizzazione di alcuni volontari, alle dimensioni di una grande organizzazione dai processi gestionali complessi. Caratteristica distintiva della cooperativa sociale è il principio della "mutualità allargata", secondo cui i destinatari dell'azione della cooperativa non sono solo i soci. Questa caratteristica ha portato nel tempo a prefigurare la cooperativa sociale quale **impresa di comunità**. In quest'ottica, la cooperativa opera con finalità volte sia a contribuire e generare comunità capaci di fiducia e solidarietà, sia a promuovere nei lavoratori e nei consumatori l'identità di cittadini partecipi e consapevoli, per la realizzazione di obiettivi condivisi di sviluppo sociale del proprio territorio.

Alla luce di questo mutamento, pur rimanendo centrale la posizione dell'utente nel determinare le scelte politiche e strategiche della cooperativa, ora si rafforza la consapevolezza rispetto alla funzione di C.S.4 quale **interlocutore** delle istituzioni sulle tematiche sociali, quale **creatore di valori** e portatore di **responsabilità sociale** verso la comunità locale e provinciale.

Attualmente emerge molto forte l'esigenza di indirizzare le scelte, le politiche ed i processi verso i **nuovi scenari organizzativi** prefigurati cercando di agire parallelamente sia sul fronte interno che esterno.

Sul fronte interno la cooperativa ribadisce l'orientamento al cliente, centro dell'attività d'impresa. Per questo C.S.4 cerca di comprendere i bisogni, le esigenze e le aspettative degli utenti e dei suoi clienti cercando di tradurli in offerta. La **soddisfazione del sistema cliente** (utenti, famiglie, Servizi, Scuole, Enti invianti) è quindi l'obiettivo primario della cooperativa.

Sapendo che la soddisfazione è legata alla percezione di quanto i bisogni e le aspettative siano stati soddisfatti, diventa fondamentale porre attenzione alle caratteristiche ambientali, al contesto di percezione e alle persone con le quali il cliente interagisce, così da influenzare positivamente i suoi giudizi e creare un rapporto duraturo basato sulla fiducia reciproca.

Consapevole che le esigenze e le aspettative del cliente si modificano nel tempo, C.S.4 è spinta a **migliorare continuamente** i suoi servizi, i suoi processi e le prestazioni aziendali e a **dirigere e tenere sotto controllo** l'organizzazione in maniera sistematica e trasparente, nel rispetto dei requisiti cogenti e promuovendo una cultura per la qualità.

Si profila quindi l'impegno al **miglioramento continuo dell'immagine della cooperativa** inteso in termini di:

- responsabilità nei confronti della reputazione che C.S.4 si è creata negli anni, attraverso la trasparenza della gestione, il mantenimento degli impegni presi, l'attenzione ai segnali di cambiamento interni ed esterni, la diversificazione e l'adattamento dei servizi alle esigenze dei singoli utenti, accettando consapevolmente di sostenere gli oneri organizzativi legati alla differenziazione piuttosto che alla standardizzazione dei servizi;
- attenzione alla tutela e sviluppo del **know-how** acquisito negli anni;

- responsabilità, intra-generazionale e inter-generazionale, verso le parti interessate all'attività della cooperativa;
- incremento del numero dei clienti/utenti, espansione territoriale e ingresso in nuove aree di mercato in una dimensione economica e reddituale assunta come vincolo da rispettare e non come variabile da massimizzare e sempre nell'ottica, già dichiarata, di essere sempre più impresa di comunità.

Proprio per garantire ciò, la cooperativa si impegna inoltre a **migliorare e a completare la filiera dei servizi** supportandone il riesame, l'innovazione e la ri-progettazione in modo da adeguare l'offerta ai nuovi bisogni esterni, allargando le aree di intervento della cooperativa soprattutto in favore del **sostegno alla famiglia**; ed interni, trovando soluzioni compatibili e bilanciate tra le esigenze dei singoli lavoratori e quelle della cooperativa.

Per dare supporto all'**innovazione** e al **mantenimento** dei servizi in essere e per **valorizzare** le risorse umane, il C.d.A. si impegna ad investire nella **formazione** e nell'**aggiornamento del personale** a tutti i livelli. Attraverso la negoziazione tra le necessità della cooperativa e le capacità del singolo e le sue aspettative; attraverso la definizione del potenziale, la responsabilizzazione delle persone, la possibilità di fare carriera e la promozione di un sistema di incentivi, economici, intrinseci e relazionali il C.d.A. si impegna a **curare il fattore umano** così da sostenere la motivazione, ridurre il turn over e rendere le persone sia protagoniste nella vita della cooperativa sia portatrici dei valori e della mission della cooperativa stessa.

Sempre all'interno delle politiche a favore delle risorse umane la cooperativa si impegna ad individuare modalità di soddisfazione delle diverse esigenze dei lavoratori: da una parte richieste di **continuità** nei contratti di lavoro, in presenza di una realtà legata a servizi con convenzioni annuali, e dall'altra bisogni di **flessibilità** nei tempi di lavoro, soprattutto delle lavoratrici madri occupate in servizi strutturati.

Per quanto riguarda la base sociale, il C.d.A. è impegnato a trovare forme di **coinvolgimento dei soci**, per favorire la partecipazione sia alle scelte strategiche di medio-lungo periodo sia per illustrare e discutere orientamenti e scelte operative annuali. È altresì impegnato a cercare modalità efficaci di coinvolgimento di nuovi soci, consapevole della ricchezza che può portare il confronto e l'interazione fra i diversi portatori di interesse anche nella prospettiva di favorire un ricambio dell'organismo di governo stesso.

Sul **fronte esterno** il C.d.A. si impegna inoltre a sviluppare le relazioni e ad aumentare le sinergie sia nella rete cooperativa che in quella territoriale in modo da:

- rafforzare il ruolo della cooperazione sociale quale **attore delle politiche sociali**, alla luce degli scenari prefigurati dalla legge di riforma del welfare (LP13/07), dai nuovi scenari istituzionali (LP3/06), dalla nuova Legge per la Tutela della Salute, che formalizza gli ambiti dell'integrazione socio sanitaria (LP 16/2010) e il Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007 n.13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale e delibere (n.173 del 7 febbraio 2020 - Approvazione del Catalogo dei servizi socio-assistenziali previsto dall'articolo 3 del Decreto del Presidente della Provincia 9 aprile 2018, n. 3-78 / n.174 del 7 febbraio 2020 - Legge provinciale sulle politiche sociali 2007) e l'adozione delle linee guida sulle modalità di affidamento e finanziamento di servizi e interventi socio assistenziali nella

provincia di Trento (Deliberazione n.1183 - Approvazione dello schema di Bilancio sociale e determinazione delle Linee guida / Deliberazione n.1182 - Approvazione delle "Linee guida per la redazione della Carta dei servizi socio- assistenziali e determinazione dei suoi contenuti essenziali" ai sensi dell'art. 20, c. 1, della L.p 13/2007).

- contribuire a rafforzare la **visibilità sul territorio** del "valore aggiunto" del sistema cooperativo, del quale la cooperazione sociale è una componente, facendo proprie le indicazioni strategiche della Federazione Trentina della Cooperazione in merito alla necessità di aumentare i rapporti intra-cooperativi dei vari settori;
- sviluppare **progetti comuni** che le singole realtà non riuscirebbero ad attuare (es. progetti di comunicazione, progetti innovativi o di difficile finanziamento ecc.);
- perseguire l'**efficienza organizzativa** e ottenere economie di scala attraverso lo scambio di buone prassi e la condivisione di servizi e/o di risorse umane, economiche e materiali.

Il Presidente



(La firma in originale è apposta sulla copia archiviata in cooperativa dal RQ)