

Il CdA della Cooperativa, elabora e definisce la politica della qualità che indirizza l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine.

Essa viene riesaminata in occasione, solitamente, del rinnovo cariche.

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

I principi fondamentali generali a cui si ispira la cooperativa nella politica della qualità, sono:

L'Alta direzione della Cooperativa sociale Anthos si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività sia il cliente interno (operatori ed utenti), sia il cliente esterno (committenti, familiari, territorio).

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto educativo personalizzato. Il minore assume un ruolo centrale per l'efficacia del processo di autonomia; diventa perciò di fondamentale importanza la capacità diagnostica ed educativo-terapeutica sulla quale si basa una progettazione adeguata. La Cooperativa sociale Anthos intende erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi della politica che la Cooperativa Sociale Anthos persegue sono:

- 1 Integrazione con il territorio: la Cooperativa, attraverso le sue strutture o attraverso il Consorzio territoriale, partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte, UOZ, 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.
- 2 Centralità dell'Utente: la Cooperativa presta particolare attenzione alle necessità ed ai bisogni del territorio in cui opera, con l'obiettivo di definire aree di intervento ad essi coerenti. Mira alla sua soddisfazione e al miglioramento della qualità del servizio, delle prestazioni e dell'efficacia degli interventi.
- 3 Promozione della cultura della qualità: l'impegno della Qualità per la cooperativa è il modo più immediato per rendere visibile, misurabile, riconoscibile, apprezzabile il valore sociale che la Cooperativa produce.
- 4 Promozione dell'Impresa sociale: la Cooperativa, nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, opera fattivamente affinché presso il pubblico più ampio possibile aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, al fine di ottenere stimolo e supporto per l'impresa sociale.

- 5 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. Porre la massima attenzione alle risorse umane significa non lasciare al caso i seguenti aspetti, ma integrarli a pieno titolo nel processo di gestione e nel sistema di qualità:
- a) Reclutamento di nuovi Operatori, dotati di spontanea assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sui quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento.
  - b) La soddisfazione degli Operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio. A tal fine, vengono svolti con cadenza opportuna, incontri collettivi ed individuali che permettono di acquisire indicazioni sul grado di soddisfazione dell'operatore. 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:
  - c) La formazione, erogata 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.
  - d) La motivazione degli Operatori da raggiungere riconoscendo sotto varie forme, sovente non economiche, il grado di competenza e di capacità raggiunte, in un'ottica multiprofessionale 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.

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 Operatori dipendenti ed Operatori volontari, tra Operatori che rivestono ruoli dirigenziali o istituzionali, da Operatori 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.

## Il Presidente