

Politica per la qualità

Il presidente della Cooperativa, in accordo con i soci, elabora e definisce la politica della qualità che indirizza l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine. Essa viene riesaminata dall'Amministratore Unico, che mantiene il suo incarico fino a revoca, e dall'Assemblea, con la quale si può decidere se continuare con la stessa politica o rivederla.

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

L'Alta direzione della Cooperativa sociale IL PUZZLE 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).

Gli obiettivi generali della politica della qualità definiti anche nella carta dei servizi sono:

Uguaglianza

Tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa guardano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche".

Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizi, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile "abito su misura" per il Cittadino-utente, sapendo di poter contare su una rete variegata e articolata di competenze.

Imparzialità e continuità

La Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta

La Cooperativa s'impegna a ricercare criteri di flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio adattati alle esigenze individuali degli utenti.

Partecipazione

Al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, la Cooperativa garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

La Cooperativa inoltre, favorisce la partecipazione attiva degli utenti, delle loro famiglie e delle loro associazioni di rappresentanza alla programmazione e verifica dei servizi.

Efficienza ed efficacia

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone utenti dei servizi.

La Cooperativa s'impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza

Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Le linee guida attraverso le quali perseguiamo i nostri obiettivi

- Soddisfazione dell'utente in conformità alle norme e all'etica professionale;
- Continuo miglioramento dei servizi;
- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni dei servizi;
- Stabilità per quanto riguarda la tipologia dei servizi e qualità delle prestazioni che si erogano;
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale;
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione dei servizi;
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica;
- Attenta analisi di indicazioni, osservazioni, lamentele degli utenti in maniera tale da poter individuare e disporre di elementi che indichino la qualità percepita nei servizi forniti;
- Assicurazione circa la comprensione dei compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire, ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
- Cura nel far sì che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e di influire sulla qualità dei servizi forniti all'utente;
- Valorizzazione delle risorse umane locali favorendo l'impegno in servizio di operatori provenienti dal territorio;
- Valorizzazione delle esperienze di impresa sociale presenti sul territorio in cui vengono erogati i servizi;
- Valorizzazione delle esperienze associative e di volontariato presenti sul territorio, promuovendo forme di collaborazione nella progettazione e gestione degli interventi.

**Il Presidente
Giuseppe Bruno**

IL PUZZLE Soc. Coop. Soc.
P.zza delle Costellazioni, 31
75100 MATERA - Tel. 0835/311463
Part. Iva. 00705820777