

## Politica per la qualità della cooperativa sociale La Pieve

### Visione

La cooperativa La Pieve considera prioritaria la promozione della qualità della vita delle persone disabili e svantaggiate – in sintonia con gli enti pubblici di Ravenna e Ferrara e con l'Opera di Santa Teresa.

Fedele a tale impegno ed in coerenza con esso, la cooperativa cerca di creare servizi flessibili ed adeguati alle richieste ed ai bisogni emergenti, favorendo così anche il radicamento territoriale dei servizi; in tale prospettiva propone soluzioni sempre più complete ed integrate di filiere di servizi.

Nell'ottica dello sviluppo imprenditoriale ed allo scopo di offrire opportunità lavorative alle persone disabili, la cooperativa intende aumentare la presenza e la competitività della cooperazione sociale di tipo B sul mercato, avviando attività produttive funzionali all'inserimento lavorativo, promuovendo collaborazioni con altre cooperative di tipo B e sostenendo la crescita di consorzi o associazioni specifiche.

### Missione

La cooperativa sociale La Pieve risponde ai bisogni delle persone disabili e svantaggiate, e delle loro famiglie, con un sistema integrato di servizi in grado di offrire soluzioni personalizzate: abitative, riabilitative, occupazionali e lavorative.

La cooperativa, ispirandosi ai principi dell'etica cristiana, opera in collaborazione con gli enti pubblici e privati del territorio e partecipa alla gestione della rete territoriale dei servizi. Favorisce il coinvolgimento nei servizi di volontari, operatori, utenti e famiglie per sviluppare territori socialmente attivi e responsabili.

### Orientamenti strategici generali

La cooperativa sociale La Pieve, coerentemente ai propri valori, persegue al realizzazione della propria politica per la qualità attraverso i seguenti orientamenti strategici generali:

- 1) Integrazione con l'Opera di S.Teresa del Bambino Gesù: La cooperativa ha tra i suoi principali obiettivi l'integrazione con l'Opera di S.Teresa di cui condivide la missione verso i più deboli ed emarginati dalla società, ritenendo la collaborazione con essa non fine ad ottenere vantaggi ma di totale condivisione dei principi della solidarietà, della condivisione, della dottrina sociale cristiana e degli insegnamenti della chiesa cattolica.
- 2) Centralità dell'Utente - fruitore: la Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio in cui opera in collaborazione con i servizi territoriali, 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-sanitarie delle persone svantaggiate.

- 3) Sinergia tra attività socio-educativo-riabilitative ed attività socio occupazionali e di inserimento lavorativo all'interno della stessa Cooperativa.
- 4) Integrazione con il territorio: la Cooperativa, attraverso le sue strutture o attraverso il Consorzio Sol-Co Ravenna, partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte, DSM, 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.
- 5) Partecipazione attiva allo sviluppo e al miglioramento continuo del SGQ del Network Sol.Co, per:
  - migliorare la qualità dei servizi socio-sanitari forniti attraverso il confronto e l'integrazione con le altre Cooperative della Rete;
  - partecipare attivamente al confronto tra le aree tecniche ed imprenditoriali del consorzio Sol.Co, al fine di favorire la progettazione e la gestione congiunte di servizi innovativi per la persona e il territorio.
  - promuovere la cultura della qualità: la Cooperativa, nell'ambito del Network consortile Sol.Co, attua al suo interno un sistema di regolazione e controllo qualitativo volto a:
    - identificare e rendere visibile il SGQ, come traduzione operativa dei valori distintivi propri della cooperazione sociale;
    - esercitare una autodiagnosi rilevando il proprio posizionamento rispetto al sistema di qualità consortile di riferimento;
    - pianificare gli interventi di miglioramento secondo criteri di specificità e rilevanza territoriale, in una prospettiva di largo respiro e con l'orientamento di una mappa accomunante a livello consortile;
    - censire e portare a sistema le sperimentazioni più avanzate sul territorio, diffondere approcci, metodologie e *best practices*.
- 6) Promozione dell'Impresa sociale: la Cooperativa La Pieve, 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.
- 7) Riconcezione dei servizi: la Cooperativa La Pieve, nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui essa opera, necessita di risposte più articolate ed innovative nell'ottica sopra menzionata del miglioramento qualitativo continuo.
- 8) Sviluppo di attività per l'inserimento lavorativo: la Cooperativa si impegna nella promozione e nel rafforzamento continuo di attività produttive funzionali all'inserimento lavorativo di persone disabili o svantaggiate e pianamente integrate nel tessuto imprenditoriale locale. Lo fa ricercando spazi "di mercato" adeguati, rafforzando le proprie competenze tecniche e gestionali, ricercando alleanze e collaborazioni con altre Imprese leader del settore e strutturando modalità gestionali efficaci ed efficienti, anche attraverso l'adozione ed il rispetto dei criteri gestionali proposti dalle Norme Internazionali (es: ISO 9001:2008)
- 9) Sviluppo dell'assetto societario: la Cooperativa ha estrema necessità, per realizzare la propria missione, di ampliare costantemente la base sociale, di articolarla e di aumentarne la consapevolezza ed il senso di appartenenza. Questo costante impegno deve essere supportato da specifici progetti di informazione e formazione, ed una costante attenzione agli aspetti di comunicazione verso i pubblici di riferimento.

10) Gestione delle professionalità e qualificazione professionale: la Cooperativa, con il supporto della rete consortile di cui fa parte, 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.

- Reclutamento di nuovi Operatori come attività sistematica e presidiata, non necessariamente finalizzata all'assunzione immediata, ma indirizzata alla individuazione di persone, presenti nei pubblici target della Cooperativa, dotate di spontanea assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sulle quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento.
- 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 una 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.
- 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.
- 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 organizzati incontri collettivi ed individuali finalizzati alla rilevazione del grado di soddisfazione di disagio degli operatori quale base per la continua evoluzione dell'organizzazione e delle modalità operative della Cooperativa.
- La sicurezza degli Operatori, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro nella Cooperativa. L'attività formativa ai fini della sicurezza, secondo quanto prescritto dalle Leggi in materia, 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.

11) Consumo critico e rispetto dell'ambiente: la Cooperativa si pone il preciso impegno del rispetto dell'ambiente e per questo opera scelte in favore dello sviluppo e del rispetto delle popolazioni deboli, con tutti gli strumenti a disposizione, economici, morali e di risorse umane per migliorare l'ambiente che la circonda. Si fa pertanto promotrice di opportunità ed iniziative volte al raggiungimento di questo obiettivo anche attraverso la promozione al proprio interno del consumo critico.