Politica per la Qualità della

COOPERATIVA IL GIRASOLE

MISSIONE

La Cooperativa ha quali principi fondamentali della sua missione:

- PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE DELLE PERSONE ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
- SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETÀ ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini.

Ciò viene perseguito lungo linee direttrici che consentono di:

- ⇨ operare una presa in carico delle persone per assicurare il presidio dell'intero ciclo di servizio, attraverso l'azione in rete e la connessione tra pubblico e privato;
- ⇨ fornire pacchetti riabilitativi integrati, personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;
- ⇨ collaborare alla stesura di progetti educativi personalizzati;
- ⇨ stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- ⇨ finalizzare l'azione assistenziale/educativa e di supporto all'autonomia, all'autosufficienza, all'emancipazione e all'inclusione sociale.

POLITICHE ED OBIETTIVI

La Cooperativa ha le seguenti politiche ed obiettivi generali.

1) Integrazione con il territorio: la Cooperativa, attraverso le sue strutture o attraverso i Consorzi territoriale, partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte, DSM, piani di Zona, 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 - fruitore: la Cooperativa riconosce come centrale e preponderante nel proprio operato la piena soddisfazione dei bisogni dell'utente. D'altro canto è anche conscia che tale soddisfazione può difficilmente essere espressa direttamente dall'utente, per questo ritiene opportuno monitorare costantemente tale aspetto tramite le segnalazioni ricevute dai propri committenti e dalle famiglie degli utenti. Tutte le informazioni raccolte vengono tenute in considerazione per valutare eventuali necessità di modifica nei servizi svolti e nel predisporre i nuovi progetti e le nuove offerte ai committenti.
3) Promozione della cultura della qualità: la Cooperativa attua al suo interno un sistema di regolazione e controllo qualitativo che permea l'intera organizzazione della Cooperativa stessa

e della rete consortile nazionale. La Cooperativa, quindi, applica metodologie qualitative utili per:

a) identificare e rendere visibile il sistema di qualità, come traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale;

b) esercitare una autodiagnosi e rilevare il proprio posizionamento rispetto al sistema di qualità consortile di riferimento;

c) pianificare gli interventi di miglioramento secondo criteri di specificità e rilevanza territoriale, ma in una prospettiva di largo respiro e con l'orientamento di una mappa accomunante a livello consortile;

d) censire e portare a sistema le sperimentazioni più avanzate sul territorio, diffondere approcci, metodologie e *best practices*.

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) Riconcezione dei servizi: la Cooperativa, nell'ambito del territorio di competenza 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, necessiti di riposte più articolate ed innovative nell'ottica sopra menzionata del miglioramento qualitativo continuo.

6) Sviluppo dell'assetto societario: la Cooperativa 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 comunicazionali verso i propri soci lavoratori e i pubblici di riferimento.

7) 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 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.

   b) 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.

c) 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. Nel tempo sono stati resi 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.

d) 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 evidenziare eventuali disagi in ordine allo stato dell'Operatore, al suo grado di soddisfazione o di frustrazione o di disagio nei confronti delle persone svantaggiate, dei progetti, delle regole e dei ruoli.

e) La sicurezza degli Operatori, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro nella Cooperativa. L'attività formativa ai fini della sicurezza 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. Quanto previsto in merito dalla normativa vigente sulla sicurezza, in termini d'analisi e valutazione dei rischi, in termini informativi, formativi ed organizzativi deve vedere l'Operatore, nei limiti e con le modalità previsti dalla normativa stessa, come effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario.

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.

Politica della qualità per il Servizio di Assistenza Scolastica

La Politica che la cooperativa intende perseguire per il prossimo futura, nel servizio di Assistenza Scolastica, riprende la missione della Cooperativa stessa, declinandola in obiettivi particolareggiati.

La persona disabile al centro: dare centralità alla persona disabile significa riconoscerla come soggetto che, assieme alla sua famiglia, collabora e sceglie - anche laddove la gravità della compromissione del quadro clinico o comportamentale fosse di notevole entità - il proprio processo di partecipazione sociale.

Attenzione alla Qualità di Vita della persona disabile: l'obiettivo della qualità della vita riferito alla persona disabile significa una continua ricerca del massimo sviluppo possibile del processo di acquisizione di abilità e di capacità affettivo-relazionali, nonché la promozione del più ampio dispiegamento di tali possibilità nei diversi contesti e nei diversi momenti di vita della persona, a partire dai suoi primi anni di vita. Tutto ciò allo scopo di ottenere, in prospettiva, un elevato livello di partecipazione (integrazione) e di realizzazione personale (soddisfazione) nei diversi sottosistemi sociali (famiglia, scuola, comunità, ecc.) nell'ambito dei quali la persona si trova e si troverà ad interagire.

Approccio ecologico al problema della disabilità: è un approccio che, prendendo in considerazione i diversi contesti di vita della persona (scuola, famiglia, contesti ricreativi, ecc.), ci aiuta a comprendere meglio la disabilità, a coglierla come conseguenza o risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, i fattori personali e i fattori ambientali (facilitanti od ostacolanti la partecipazione sociale). Da tale approccio – che ha portato al nuovo sistema classificatorio delle disabilità – si è sviluppata un'idea di servizi socio-sanitari e sociali attenti anche ai fattori contestuali, alle aspettative delle persone, agli ostacoli e alle barriere (anche di tipo anche ideologico-culturale) ed all'utilità e fruibilità di ambienti protesici ed integranti.

Approccio metodologico fondato su un modello razionale di programmazione personalizzata: l'approccio metodologico proposto prevede un operare organizzato per fasi pianificate e costantemente focalizzato sui bisogni di ciascun alunno disabile. Valutazione, definizione degli obiettivi, programmazione degli interventi e verifica costituiranno pertanto i momenti essenziali da condividere con i servizi di riferimento, con la scuola e con la famiglia.

Collaborazione con la famiglia del disabile: oggi c'è la consapevolezza diffusa del fatto che ciò che la famiglia fa nei confronti del disabile ha la necessità di essere valorizzato e sostenuto per permettere alla stessa di continuare a farsene carico nell'ambito del proprio contesto di vita. Un rapporto costruttivo con i familiari richiede sensibilità e disponibilità da parte degli operatori nell'adoperarsi affinché il servizio sia percepito dal disabile e dai suoi familiari come servizio attento e motivato a scambiare periodicamente informazioni e ad accogliere suggerimenti.

Dal sostegno individuale alla "rete dei sostegni": la costruzione di un modo nuovo di "prendersi cura" del disabile porta spesso i servizi che, per natura, si occupano di aspetti socio-sanitari a collaborare con i soggetti formali ed informali del sociale. Per poter liberare tutto il potenziale di queste partnership servono formule organizzative orientate all'integrazione e sostenute da volontà e capacità di superamento della separazione storica delle competenze attraverso modelli organizzativi a rete capaci di far interagire "la mia azione" con l'azione degli altri senza perdite/rinunce ma aggiungendo valore e saperi. Si tratta, in altre parole, di riuscire a trovare di volta in volta la chiave per intrecciare, nella progettualità e nella prassi, inclusione, cura, assistenza, …facendoli diventare

un unicum. Si tratta di far agire insieme, in un unico gioco sintonizzato e sincronizzato, sia sotto il profilo teorico-culturale che operativo, soggetti / strumenti / processi in grado di promuovere assistenza, riabilitazione, partecipazione, relazioni, opportunità sociali. Pertanto, l'operatore addetto all'assistenza non è (… non deve viversi e non va vissuto) come un punto isolato della rete in relazione binaria con l'utente ma come parte di un'ampia rete di rapporti e con la consapevolezza che il processo di inclusione funziona a patto che lui stesso sia, al pari di altri, agente e promotore di integrazione tra i soggetti della rete. Essere parte di un sistema e concorrere, ciascuno dalla propria posizione organizzativa, a fare sistema è un aspetto fondamentale per la qualità del servizio.

Formazione continua: è un fattore di rilevanza strategica per un servizio dove la risorsa umana, e la sua capacità di muoversi dentro una rete complessa, è il "fattore produttivo" chiave.

Rispetto dei requisiti: il continuo rispetto dei requisiti, siano essi legislativi che richiesti dal committente, rappresenta un punto imprescindibili per la corretta gestione dei propri servizi e per il raggiungimento di un elevato livello di qualità offerta e percepita.

Miglioramento continuo: alla base del nostro operato vi è la certezza che quanto facciamo sia frutto di anni di impegno, prove e cambiamenti. Tale considerazione si applica anche al nostro modo di operare quotidianamente. Quanto facciamo è sicuramente buono ma come ogni attività può migliorare nel tempo.

15 gennaio 2018

Il Presidente