

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

La Politica per la qualità è costituita dagli orientamenti su cui si basano lo stile di lavoro e le scelte strategiche di Coop. Serena.

### MISSION

La mission di Cooperativa Serena è, da sempre, quella di operare per offrire, con continuità, servizi assistenziali, educativi e socio-riabilitativi che abbraccino la persona e il suo ambiente di vita.

Il nostro scopo è quello di contribuire a migliorare la qualità della vita delle fasce sociali più bisognose di attenzione e dei nuclei familiari che ruotano attorno a loro. Con passione, professionalità e motivazione, ma soprattutto con quella serenità di chi imposta il proprio lavoro sulla dedizione nei confronti degli altri.

Cooperativa Serena è impegnata ogni giorno ad avere cura di ogni individuo, di ogni fascia di età, e supporta le famiglie apportando benefici al tessuto sociale in cui opera.

### VALORI DI RIFERIMENTO

Valori che per Cooperativa Serena rappresentano le linee di condotta che orientano la propria gestione in una prospettiva di miglioramento continuo e sviluppo qualitativo della propria attività.

- Assicurare pari opportunità a tutti i lavoratori e a tutti gli utenti, indipendentemente da età, origine nazionale, territoriale o sociale, etnia, religione, disabilità, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinione politica o da qualsiasi altra condizione, nella convinzione che il loro apporto rappresenti un valore per il progresso dell'impresa cooperativa.
- Garantire la trasparenza, la correttezza e l'equità nei rapporti di lavoro e nelle relazioni con i fruitori dei servizi e, in generale, con i portatori di interesse.
- Promuovere la condivisione di valori etici e stimolare i lavoratori ad applicarli nella operatività quotidiana.
- Tendere al miglior equilibrio tra le condizioni economiche, sociali e professionali dei lavoratori e lo sviluppo dell'impresa cooperativa.
- Promuovere, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed efficacia, condizioni organizzative che consentano di conciliare tempi di vita e di lavoro.
- Sviluppare competenze individuali e collettive mediante la formazione permanente ed azioni di valorizzazione professionale dei lavoratori.

- Perseguire l'adozione di modelli di servizio che soddisfino le esigenze dei fruitori e dei committenti e siano in grado di rispondere all'evoluzione dei bisogni e alle dinamiche del contesto in cui l'impresa cooperativa opera.
- Orientare gli interventi alla massima personalizzazione, al coinvolgimento dell'utente, della famiglia e degli altri attori del contesto, alla verifica continua e sistematica del livello di qualità del servizio realizzato, dei risultati e dell'impatto sociale generato.
- Promuovere scelte gestionali improntate alla condivisione e alla responsabilità nel rispetto di ruoli e funzioni.
- Sviluppare legami e collaborazioni strategiche con le altre organizzazioni no profit e le imprese del privato profit per favorire l'innovazione e lo sviluppo sociale ed economico del territorio.
- Garantire la tutela della salute e della sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori nel luogo di lavoro, attraverso la prevenzione (intesa come insieme delle misure necessarie secondo l'esperienza e la tecnica per evitare e ridurre i rischi professionali alla fonte), la protezione (ovvero l'insieme degli strumenti mirati a contenere le conseguenze dannose degli eventi comunque verificatisi), la formazione ed informazione dei soggetti da tutelare, il coinvolgimento e la consultazione degli stessi anche per il tramite delle loro rappresentanze, adottando le migliori soluzioni organizzative, procedurali, tecniche e di prassi disponibili, nel rispetto dei limiti di bilancio e della normativa di riferimento.