



## POLITICA PER LA QUALITA' - Norma ISO 9001:2015

La cooperativa Via Libera ha come mission la fornitura di servizi socio-educativo assistenziali a persone che versano in stato di bisogno, temporaneo o permanente al fine di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana, l'integrazione sociale, la coesione e la solidarietà, la valorizzazione dei cittadini ed il miglioramento della loro qualità della vita.

La cooperativa opera prevalentemente sul territorio di Milano e hinterland omogeneo per caratteristiche socio-economiche e culturali. L'agire è improntato al massimo rispetto della dignità umana e dell'identità della persona con l'intento di favorire l'integrazione sociale e avversarne l'emarginazione.

Per il raggiungimento dei propri scopi la cooperativa Via Libera ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma Uni EN ISO 9001:2015, con l'obiettivo di assicurare il miglioramento continuo dei propri servizi, e di:

- Valorizzare, rispettando le peculiarità individuali, le capacità lavorative e la partecipazione attiva dei soci assumendo come asse portante del proprio agire la parità di condizione, la gestione democratica e partecipata di tutti i soci e la trasparenza gestionale.
- Garantire la professionalità e l'affidabilità nell'erogazione del servizio.
- Realizzare una politica aziendale pianificata sulla base di una valutazione dei rischi e delle opportunità.
- Garantire il rispetto della legislazione vigente.
- Erogare servizi che garantiscano il rispetto degli standard progettuali, dei requisiti della committenza, dei vincoli amministrativi e normativi nonché gli obiettivi prefissati al fine del miglioramento continuo.
- Sviluppare attività innovative dirette alla persona con fragilità sociale e disabilità.
- Adottare strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente e della valutazione della qualità conseguita.
- Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori, al fine di prevenire infortuni e malattie professionali.
- Rafforzare il legame con la comunità locale, con i gruppi sociali e con le istituzioni per una valorizzazione dei bisogni delle persone più deboli e svantaggiate.

Obiettivo strategico della cooperativa Via Libera è quello di fare della qualità un fattore di crescita sociale e imprenditoriale agendo sui bisogni dei beneficiari, attraverso la gestione di servizi ad alto contenuto relazionale.

La politica della qualità definisce la qualità come quell'insieme di attività svolte da tutti i soci e i lavoratori della Cooperativa per la piena soddisfazione degli stessi, del cliente committente (Ente Pubblico, familiare) e dell'utente. La Cooperativa si impegna a fare del miglioramento continuo della qualità il proprio modo di operare. Tutti indistintamente devono pertanto sentirsi coinvolti nel processo di miglioramento, impegnandosi personalmente, nell'ambito delle proprie possibilità e capacità.

La Cooperativa s'impegna alla diffusione mediante sito internet della propria politica Qualità nonché a consegnare copia della stessa a tutti i dipendenti e collaboratori.

Approvata dal CDA in data 3/07/2019

Firma del Presidente