

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezio- ne	Titolo	Pagine
MQ.09.05.Qualità/ Responsabilità	00	03	01.01.2017	5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	4 di 22

5.3 LA POLITICA DELLA QUALITÀ

PGQ.5

Con l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità documentato, la Direzione della COOPERATIVA PROMETEO assume un impegno mediante il quale si prefigge di assicurare il massimo grado di qualità, compatibilmente alle proprie risorse e possibilità, nell'erogazione del servizio, per soddisfare le attese dei propri utenti e referenti esterni e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

Oltre a questo scopo principale, per mezzo del Sistema di Gestione della Qualità si prefigge di:

- ▶ elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nella cooperativa, coinvolgendole nella conoscenza dell'importanza della propria attività;
- ▶ prevenire, ridurre e/o eliminare comportamenti che possano produrre danno o pregiudicare il corretto espletamento delle procedure definite sia sul piano tecnico che su quello sanitario;
- ▶ soddisfare le richieste dell'utente, delle famiglie e dei servizi in-vianti;
- ▶ migliorare continuamente il servizio fornito in linea con le esi-
genze emergenti dagli incontri con i referenti esterni, con i servizi
preposti e con le famiglie degli utenti;
- ▶ migliorare continuamente il servizio fornito in linea con le neces-
sità strutturali che vengano profilandosi anche attraverso un continuo
monitoraggio della realtà aziendale e un confronto con realtà analo-
ghe;
- ▶ adeguare continuamente le capacità e la flessibilità produttiva
aziendale, al fine di mantenere un'elevata competitività della propria
offerta e dei propri servizi e un ottimale rapporto tra i costi degli
stessi e il livello di qualità offerto;
- ▶ rispettare la normativa vigente;
- ▶ coinvolgere e trasmettere al personale di tutti i livelli la politica
della qualità attraverso incontri periodici;
- ▶ fissare e raggiungere degli obiettivi misurabili per valutare
l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine, premesso il rispetto delle leggi in vigore, della normativa tecni-
co-contrattuale e di quella relativa alla sicurezza, nonché dei protocolli sa-
nitari, decide di stabilire e mantenere un programma di gestione per la
qualità per la pianificazione e il controllo di tutte le attività aventi influenza
sulla qualità del servizio.

La responsabilità per l'istituzione, applicazione e mantenimento del Siste-
ma Qualità è affidata al Gestore Qualità, il quale si avvale per l'applicazione
della collaborazione del responsabile dell'Area Qualità, che opera in una
linea separata di autorità rispetto all'erogazione del servizio.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezio- ne	Titolo	Pagine
MQ.09.05.Qualità/ Responsabilità	00	03	01.01.2017	5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	5 di 22

5.3.1 La politica per la qualità nell'erogazione del servizio prestato

Gli scopi cooperativistici sono stati individuati e definiti a livello statutario già nella fase iniziale dell'attività aziendale, quando vennero colte le prime necessità del nucleo originario dal quale sarebbe sorta e in seguito si sarebbe sviluppata la Cooperativa Prometeo. Tali scopi nel corso degli anni di attività della Cooperativa sono stati ampiamente e adeguatamente perseguiti, attraverso le politiche di attuazione degli stessi che la Direzione ha inteso di volta in volta avviare e sostenere. Essi contribuiscono a definire, con maggiore chiarezza e attinenza all'oggetto del servizio erogato dalla Cooperativa Prometeo, la politica per la qualità alla quale essa intende improntare la propria azione. Al fine di applicare tali principi all'interno di un Sistema di Gestione Qualità mirante alla realizzazione degli scopi sopra dichiarati, la Cooperativa Prometeo svolge le azioni di seguito elencate.

1. Promuovere attività di sostegno al disagio psichico e sociale attraverso la costituzione di luoghi di accoglienza e di cura a impronta terapeutica e riabilitativa.

Individuare sul territorio strutture esistenti che presentino caratteristiche residenziali e/o abitative adeguate alla destinazione d'uso profilata dal tipo di servizio erogato e di seguito descritto, sia che ne siano già in possesso sia che necessitino di interventi di risanamento/ristrutturazione o anche solo parziale adeguamento.

2. Sviluppare le competenze e le professionalità al fine di gestire al meglio strutture atte a ospitare persone per tempi di progetto terapeutico sia a breve che a medio e lungo termine.

Sostenere progetti formativi (finanziando programmi di supervisione, convegni tematici, incontri di confronto con servizi ed altri gestori sulle metodologie e sulle finalità terapeutiche, e ricercando collaborazioni con Università ed Enti Formativi), al fine di far crescere una cultura e una professionalità elevata nell'ambito riabilitativo.

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezio- ne	Titolo	Pagine
MQ.09.05.Qualità/ Responsabilità	00	03	01.01.2017	5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	6 di 22

3. Rispondere alle necessità e ai mandati di servizio da parte dei gestori pubblici (ASL e Servizi Sociali).

Favorire un dialogo continuo e proficuo nelle modalità, attraverso la promozione e la richiesta di incontri sia ristretti alle singole figure coinvolte nel processo terapeutico e riabilitativo, sia allargati in senso orizzontale e verticale, fino a coinvolgere quanti più soggetti siano implicati, a titolo professionale o familiare nella realizzazione del progetto individuale.

4. Costruire un'organizzazione coerente con le finalità operative scelte.

Investire gli utili in modo attento al consolidamento dell'azienda e all'idea di cooperazione sociale.

5.3.2 Il modello di riferimento

La Cooperativa Prometeo svolge l'erogazione del servizio descritto facendo costantemente riferimento al modello relazionale a impronta psicanalitica, il quale impronta di sé sul piano strettamente teorico tutta l'attività di carattere terapeutico e riabilitativo. Sulla base di tale modello:

vengono impostati **i piani di intervento individuale**, di tipo educativo-riabilitativo integrato, in grado di interagire sulla condizione di inabilità;

- ▶ ne viene determinato **lo sviluppo metodologico**, anche attraverso l'individuazione degli strumenti più idonei al loro conseguimento;
- ▶ vengono programmati gli interventi specifici;
- ▶ viene definita una programmazione tempistica generale;

- ▶ vengono definiti gli obiettivi ai quali ogni piano di intervento individuale mira in ordine ai tre livelli seguenti:

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezio- ne	Titolo	Pagine
MQ.09.05.Qualità/ Responsabilità	00	03	01.01.2017	5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	7 di 22

- ♦ il livello delle abilità-disabilità assistenza limitatamente agli ambiti compromessi da deficit temporanei o permanenti al fine di promuovere condizioni ambientali e individuali di maggior benessere e un crescente grado di autonomia, capace di determinare contestualmente un abbassamento e una continua rideterminazione della necessità di protezione.

- ▶ la dimensione relazionale su questo piano si persegue il consolidamento delle capacità relazionali e delle abilità secondo le potenzialità presenti.

- ▶ la dimensione sociale e familiare alimentazione e sostegno delle attese sociali.

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Come enunciato nella politica per la qualità la Direzione della Cooperativa si è impegnata a definire gli obiettivi per la qualità per le pertinenti funzioni aziendali. Gli obiettivi che la Direzione definisce sono coerenti con la politica della qualità e misurabili, per permettere la verifica del loro raggiungimento. Inoltre, la Direzione si impegna a definire obiettivi che comportino azioni di miglioramento aziendale.

Gli obiettivi sono definiti annualmente dalla Direzione e sono quantificati e misurabili mediante “indici” specifici, che consentono di verificare il livello raggiunto e individuare le aree di miglioramento.

Gli obiettivi tengono conto delle esigenze degli utenti, delle loro famiglie e dei servizi inviati, dell'azienda e delle peculiarità specifiche del settore in cui opera o intende operare. Essi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale e assegnati ai vari responsabili, nell'ambito dell'attività di pertinenza.

Gli obiettivi della qualità comprendono quanto necessario a ottemperare ai requisiti definiti per l'erogazione del servizio (richieste degli utenti, delle loro famiglie e dei servizi di riferimento; necessità aziendali; requisiti legali, normative ecc.).

File	Ediz.	Rev.	Emissione	Sezio- ne	Titolo	Pagine
MQ.09.05.Qualità/ Responsabilità	00	03	01.01.2017	5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	8 di 22

Questi obiettivi sono stati presi e dovranno essere presi in considerazione al momento della pianificazione dei processi di erogazione del servizio. Gli obiettivi sono resi misurabili attraverso la definizione di indicatori appropriati che sono stimati al fine di verificare il raggiungimento degli stessi. Gli obiettivi della qualità sono in genere definiti, verificati e registrati al momento dei riesami del SGQ da parte della Direzione. La loro diffusione al personale può avvenire durante il riesame stesso o attraverso riunioni apposite delle quali è mantenuta registrazione.