

POLITICA DELLA QUALITA', SICUREZZA E AMBIENTE

La Cooperativa Sociale EUREKA! definisce e attua strategie di miglioramento continuo che consentano all'azienda di raggiungere i massimi livelli di soddisfacimento dei bisogni e di flessibilità operativa ispirandosi ai seguenti principi:

- ottenere la massima soddisfazione dei propri clienti,
- ottimizzare il proprio processo di erogazione dei servizi,
- garantire la qualità del servizio erogato,
- responsabilizzare, motivare e qualificare professionalmente il proprio personale,
- garantire il rispetto dell'ambiente,
- assicurare il rispetto gli standard di sicurezza in tutte le sedi della Cooperativa.

Annualmente, in sede di pianificazione strategica, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, definisce le linee guida per la qualità, l'ambiente, la sicurezza sui luoghi di lavoro e i conseguenti obiettivi specifici per le diverse funzioni aziendali; gli obiettivi vengono riportati sui verbali delle riunioni di riesame da parte della direzione e comunicati al personale nelle assemblee dei soci e nelle riunioni di équipe. E' inoltre compito del Consiglio di Amministrazione accertare costantemente la corretta applicazione dei sistemi di gestione e valutare i risultati ottenuti dalla società in riferimento agli obiettivi prefissati.

Per attuare il controllo del soddisfacimento dei requisiti del cliente ed il miglioramento continuo la Cooperativa utilizza i seguenti strumenti:

- ❖ dati sulle singole attività raccolti in fase di preparazione dei consuntivi semestrali ed annuali ed elaborati tramite gli indicatori secondo quanto previsto dalla procedura "analisi dei dati e statistiche"; gli indicatori sono: Commerciali (tasso redditività del servizio, incidenza spese di gestione,) Servizio (non-conformità e reclami da parte *delle famiglie utenti*, ottimizzazione ore gestione coop, indice ore sostituzione aperture, turnover personale), Gestionali e di direzione (incremento clienti, gare/offerte a buon fine)
- ❖ questionari di soddisfazione raccolti ed elaborati almeno una volta l'anno
- ❖ esiti degli incontri con i committenti, *le famiglie*, gli staff operativi, e delle supervisioni, così come indicato nei verbali redatti
- ❖ attività di formazione ed aggiornamento programmati secondo il piano annuale di formazione e monitorati grazie ai moduli di valutazione
- ❖ attività di selezione del personale e del Test Attitudinale Pratico
- ❖ *le famiglie* vengono coinvolte nell'erogazione del servizio e nel suo miglioramento, sollecitandoli nelle segnalazioni ed incontrandoli in momenti di confronto durante l'anno.

La Politica della qualità, sicurezza e ambiente definisce e documenta, inoltre, l'impegno della Cooperativa:

- al rispetto delle prescrizioni legali applicabili e altre prescrizioni sottoscritte dall'organizzazione;
- al ragionevole e costante miglioramento continuo della efficienza ambientale e alla prevenzione dell'inquinamento, all'uso razionale dell'energia e alla lotta agli sprechi;
- alla comunicazione a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa, ivi compresi sub-appaltatori e fornitori;
- a stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi ambientali;

- al considerare una priorità il rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- all'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori;
- a garantire la consultazione dei lavoratori, anche attraverso il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, in merito agli aspetti della sicurezza e salute sul lavoro;
- Si faccia fronte con rapidità ed efficacia a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
- A promuovere la cooperazione tra le varie risorse aziendali, la collaborazione con le organizzazioni imprenditoriali e con Enti esterni preposti;
- Siano privilegiate le azioni preventive e le indagini interne a tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, in modo da ridurre significativamente le probabilità di accadimento di incidenti, infortuni o altre non conformità;

La politica della COOPERATIVA SOCIALE EUREKA, per l'anno in corso, è espressa nel manifesto della qualità, voluto e firmato dalla Direzione ed affisso negli uffici, in modo tale che la politica stessa sia diffusa e compresa a tutti i livelli. Il manifesto della qualità enuncia le motivazioni che hanno indotto la COOPERATIVA SOCIALE EUREKA a scegliere la qualità, illustrando il ruolo preminente delle risorse umane nella realizzazione degli obiettivi che si intendono raggiungere.

Eureka promuove il coinvolgimento delle famiglie per la valorizzazione ed il miglioramento dei servizi che gestisce.