

# Politica della Qualità

(rev. 2024)

## Norma ISO 9001 2015

## **PREMESSA**

*La Cooperativa Donghi, mediante équipe di professionisti, offre spazio fisico e di relazione per persone **con fragilità psichica e disabilità**: accoglienza del bisogno e formulazione di risposte personalizzate e innovative, capaci di cogliere esigenze e interessi che cambiano (degli utenti e del territorio).*

*L'équipe crea un **contesto protetto** in cui si valorizza l'autonomia della persona e la accompagna nelle scelte importanti per il proprio futuro; supporta le attività del quotidiano, favorisce la **costruzione di relazioni** significative improntate all'ascolto, definisce insieme all'utente il progetto terapeutico e di vita.*

L'obiettivo primario della Cooperativa è una completa soddisfazione degli ospiti/utenti dei propri servizi attraverso una politica di miglioramento continuo.

Nell'ambito di una costante e continua evoluzione della Cooperativa, essere apprezzati significa eccellere in qualità, affidabilità, efficienza, prestazioni ed immagine.

*La **politica della qualità** esprime l'identità della Cooperativa e della sua mission, lo strumento e i processi con i quali la nostra Cooperativa esplicita i valori, i principi di comportamento e gli impegni nei rapporti con gli utenti e con tutti gli altri suoi "portatori di interesse" al fine di perseguire un miglioramento continuo dei propri servizi.*

*La **Politica della Qualità** è parte integrante del Modello **di organizzazione, gestione e controllo** ai sensi del **decreto legislativo 231/2001 e della Carta Etica**.*

Gli obiettivi fondamentali di tale politica sono:

- fornire ai propri ospiti/utenti servizi adeguati alle loro necessità, svolti da personale qualificato, erogati in modo pianificato, continuamente verificati e migliorati;
- valutare periodicamente la qualità delle prestazioni secondo criteri chiari e definiti.

Per raggiungere questi obiettivi la Cooperativa si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- progettare ed erogare servizi socio sanitari, socio educativi, formativi ed occupazionali rivolti agli ospiti/utenti nei tempi e nei modi richiesti, prevedendo azioni volte a migliorare il benessere e la qualità della vita degli utenti/ospiti e dei loro familiari;
- coinvolgere gli ospiti/utenti;
- porre attenzione alle aspettative e alla soddisfazione degli stakeholders per un miglioramento del servizio;
- coinvolgere e valorizzare tutto il personale interno e tutte le risorse umane;
- creare corretti canali di comunicazione sia interni che esterni;
- adottare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma ISO 9001:2015;
- diffondere la formazione a tutti i livelli;
- stabilire periodicamente obiettivi per la qualità misurabili;
- adottare un modello organizzativo e gestionale 231/2001;
- miglioramento in modo continuo di tutti i servizi erogati attraverso la formazione del personale.

## PROCESSI DI SISTEMA/STRATEGICI

### **Governo del Sistema Organizzativo e Gestionale orientato al miglioramento:**

Analisi di contesto – Parti Interessate – Valutazione Rischi e Opportunità – Definizione e Pianificazione obiettivi/ Riesame Direzione – Audit interni – Gestione problematiche – Miglioramento programmato – Gestione delle informazioni documentate

## PROCESSI PRIMARI

Progettazione ed erogazione di servizi terapeutici, riabilitativi, risocializzanti ed occupazionali

## PROCESSI DI SUPPORTO

**Gestione Risorse:** Rilevazione Esigenze - Selezione e Inserimento - Pianificazione ed Erogazione Addestramento e Formazione - Monitoraggio e Valutazione Personale e Efficacia Formazione – Apparato informatico – Taratura Strumenti

**Gestione degli Approvvigionamenti:** Rilevazione fabbisogni forniture - Selezione Approvazione Fornitori – Ordini -Monitoraggio Fornitori

## **IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA**

**La cooperativa sociale Luciano Donghi** si ispira ai principi della mutualità e solidarietà. La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini. La cooperativa si propone di svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro un'attività finalizzata al recupero ed alla qualificazione umana, morale, culturale, professionale, nonché all'inserimento sociale di persone svantaggiate, ai sensi **della legge**

**381/91** e successive modificazioni. Ciò attraverso l'utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali e morali dei soci e dei terzi che a qualsiasi titolo – professionale o di volontariato - partecipino, nelle diverse forme, all'attività ed alla gestione della cooperativa.

In relazione a ciò, La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso:

- a) attività di tipo formativo-lavorativo, organizzate in sede o in ambienti esterni, sia a tempo pieno che a tempo parziale. Tali attività saranno comprese in un progetto terapeutico individualizzato teso al recupero o allo sviluppo di abilità lavorative. È previsto un compenso di tipo terapeutico che mira ad incentivare la presenza e l'impegno dell'utente;
- b) attività di tipo educativo-ricreativo con obiettivi di sviluppo della socializzazione e dell'autonomia personale;
- c) attività di tipo clinico-terapeutico in collaborazione con le strutture sanitarie locali, a sostegno dell'utente e dei suoi familiari, eventualmente anche a domicilio. È considerata fondamentale la collaborazione con i vari servizi e le istituzioni della rete medico-assistenziale del territorio;
- d) la promozione di iniziative di tipo culturale con l'obiettivo di stimolare l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale di cittadini con disagio psichico e relazionale;
- e) l'attenzione alla cura delle risorse umane attraverso iniziative formative e di **welfare aziendale** rivolte agli operatori;
- f) la creazione di un fondo di solidarietà accantonato con parte degli utili, finalizzato ad attività sperimentali rivolte al miglioramento della qualità della vita;

g) altre attività comunque finalizzate al perseguimento dello scopo sociale nonché compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, industriale e finanziaria, pure necessarie ed utili alla realizzazione degli scopi sociali e comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi.

h) offrire servizi di assistenza familiare e domiciliare agli utenti che ne avessero necessità anche su richiesta di enti pubblici o privati;

i) contribuire alle iniziative promosse dagli organismi del territorio, tendenti a favorire l'integrazione sociale di persone con disagio psichico o relazionale. Tutto ciò attraverso l'utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali o morali dei soci e dei terzi che, a qualsiasi titolo professionale, di volontariato o quali utenti, partecipano nelle diverse forme, all'attività ed alla gestione della cooperativa;

In sintesi **l'obiettivo primario** della Cooperativa è una completa soddisfazione degli utenti e dei lavoratori attraverso politiche di miglioramento continuo.

Gli elementi principali della politica sono:

- fornire ai propri utenti **servizi adeguati** alle loro necessità, svolti da personale qualificato, erogati in modo pianificato, continuamente verificati e migliorati;
- fornire ai lavoratori condizioni di **benessere lavorativo**;
- valutare periodicamente la **qualità delle prestazioni** secondo criteri chiari e ben definiti.

Per la cooperativa Donghi è importante sviluppare un percorso di responsabilizzazione delle persone all'interno di regole di comportamento condivise.

La Cooperativa Sociale Luciano Donghi è nata dal precedente **Laboratorio Sociale** Luciano Donghi. Il Laboratorio Sociale, fondato nel 1974 per creare uno spazio lavorativo rivolto a persone con problemi di disabilità psicofisica, malattia mentale, disadattamento sociale, ha assunto nel 1995 una nuova denominazione, un nuovo statuto ed una funzione nuova occupandosi di riabilitazione psicosociale in convenzione con l'ex U.S.S.L. n. 29, essendo di fatto la sua utenza prevalentemente psichiatrica.

Nel 2001 ha ottenuto l'accreditamento dalla Regione Lombardia come Centro Diurno collocandosi nella rete delle strutture del territorio della Asl della Provincia di Monza e Brianza che si occupano del disagio psichico e degli interventi riabilitativi legati ad esso.

Attualmente la Cooperativa è composta da **23 lavoratori – di cui 8 soci lavoratori** – e rivolge i propri servizi a circa **60 utenti** del territorio di Monza e Brianza.

È socia del Consorzio Comunità Brianza di Monza, a sua volta aderente al Consorzio Nazionale CGM.

### **VISION E MISSION DELLA COOPERATIVA**

La Cooperativa Donghi, mediante équipe di professionisti, offre spazio fisico e di relazione per persone con fragilità psichica: accoglienza del bisogno e formulazione di risposte personalizzate e innovative, capaci di cogliere esigenze e interessi che cambiano (degli utenti e del territorio). L'équipe crea un contesto protetto in cui si valorizza l'autonomia della persona e la accompagna nelle scelte importanti per il proprio futuro; supporta le attività del quotidiano, favorisce la costruzione di relazioni significative improntate all'ascolto, definisce insieme all'utente il progetto terapeutico e di vita.

### **ATTIVITÀ DELLA COOPERATIVA**

Gli attuali servizi strutturati che la cooperativa offre ai vari Stakeholder e al territorio della provincia di Monza e Brianza in particolar modo:

- **Centro Diurno Psichiatrico**

Servizio caratterizzato da una pluralità di interventi riabilitativi, terapeutici e socializzanti, in collaborazione con strutture sanitarie locali. La struttura è destinata ad utenti con patologia psichiatrica di età superiore a 18 anni, per i quali i Servizi invianti definiscono un progetto riabilitativo che individua obiettivi a termine, realizzabili attraverso attività di laboratorio, gruppi riabilitativi, attività formative e ricreative, rivolte allo sviluppo dell'autonomia personale. Nel Centro Diurno si svolgono attività comprese nelle seguenti aree: riabilitativa e di formazione, ricreativa e di risocializzazione, occupazionale.

- **Servizio Formazione all'Autonomia (SFA)**

Spazio e servizio socio educativo appositamente strutturato e idoneo a favorire il processo di crescita e di integrazione sociale di persone disabili, fornendo loro varie occasioni per sviluppare le capacità relazionali e i legami che l'individuo instaura con la comunità di appartenenza. Destinatari sono persone maggiorenni con disabilità intellettiva associata a

disturbi nella sfera comportamentale. Gli spazi sono sia interni (laboratori, area relax, spazio polifunzionale) sia esterni alla sede della Cooperativa (sedi tirocini, attività occupazionali e risocializzanti esterne).

#### ▪ **Residenzialità leggera**

Servizio finalizzato a sviluppare progetti abitativi destinati a soggetti che necessitino di interventi sia residenziali che di sostegno e accompagnamento all'autonomia e all'integrazione sociale e/o lavorativa, in sinergia con il Dipartimento di Salute Mentale e attraverso il supporto alle famiglie dei pazienti ed il raccordo con associazioni della rete consortile del territorio. L'individuazione dei fruitori viene effettuata in collaborazione con i servizi psichiatrici e i servizi sociali comunali territoriali.

#### **CHI SONO I "PORTATORI DI INTERESSE"**

*I "portatori di interesse" sono prima di tutto gli utenti dei servizi ma anche tutti quei gruppi di individui, composti da persone, organizzazioni e comunità, che influiscono direttamente nelle attività della Cooperativa a o che ne subiscono direttamente e indirettamente gli effetti e quindi: **Risorse Umane** (Dipendenti, Collaboratori e Soci), **Utenti**, **Fornitori**, **Finanziatori**, **Pubblica Amministrazione**, **Collettività e Ambiente**.*

#### **IMPEGNI DELLA COOPERATIVA VERSO I SOCI, DIPENDENTI E COLLABORATORI**

La Cooperativa Sociale Luciano Donghi di impegna a:

✓ **Valorizzare il contributo del capitale umano multi professionale e dimensionale nei processi decisionali, favorendo l'apprendimento continuo, la crescita professionale e la condivisione della conoscenza.**

*Informare in modo chiaro e trasparente sulle mansioni da svolgere e sulla funzione ricoperta, sull'andamento della Cooperativa e sulle evoluzioni del mercato dei servizi.*

✓ **Tutelare l'integrità fisica, culturale e morale delle persone garantendo un ambiente di lavoro sano e sicuro.**

✓ **Adottare un sistema di comunicazione fluido, trasparente e bidirezionale che favorisca il dialogo e consenta di manifestare serenamente le proprie opinioni ed eventuali preoccupazioni.**

✓ Favorire un clima aziendale basato sul **rispetto reciproco**, sulla trasparenza e sulla chiarezza nelle comunicazioni, attraverso uno scambio di opinioni sereno, chiaro e privo di frasi offensive supportato da un **Regolamento interno dipendenti**, un **Regolamento trattamento dati personali** e da best practice.

✓ Adottare criteri di merito e competenza nei rapporti di lavoro, esercitando l'autorità con **equità**.

✓ **Valorizzare e rispettare le diversità**, evitare ogni forma di discriminazione per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose in tutte le fasi del rapporto di lavoro.

✓ **Favorire il lavoro di gruppo e la diffusione della creatività**, al fine di permettere la piena espressione delle capacità individuali, coerentemente con gli obiettivi sociali.

✓ **Garantire** il rispetto della normativa nazionale ed europea in materia di privacy e whistleblowing.

### **IMPEGNI DEI SOCI, DIPENDENTI E COLLABORATORI VERSO LA COOPERATIVA**

**I soci, dipendenti e collaboratori** si impegnano e garantiscono il rispetto dei principi etici e morali nell'esecuzione del rapporto contrattuale, comportarsi con correttezza, diligenza, buona fede e lealtà, rispettando, per quanto applicabili, le previsioni della carta etica, del modello organizzativo, gestione e controllo e delle istruzioni e prescrizioni impartite:

✓ **Onestà**. Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e leggi.

✓ **Integrità morale**. Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria. Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia. Contemperare per risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possono trovarsi in potenziale conflitto di interesse.

✓ **Equità**. Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa. Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso,

*all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.*

✓ **Trasparenza e Correttezza.** *Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali la Società si relaziona. Comunicare in modo corretto implica farsi carico della veridicità e della completezza*

*delle informazioni fornite. Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.*

✓ **Efficienza ed Efficacia.** *Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività. Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.*

✓ **Dialogo.** *Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i "portatori di interesse" di volta in volta coinvolti nelle scelte.*

## **IMPEGNI DELLA COOPERATIVA VERSO GLI UTENTI**

La Cooperativa Sociale Luciano Donghi si impegna a:

✓ *Agire con trasparenza, correttezza ed equità contrattuale e professionale.*

✓ *Comunicare le informazioni sui servizi in modo chiaro e trasparente.*

✓ *Adottare un comportamento moralmente integro, professionale e disponibile nei confronti dell'utenza.*

✓ *Garantire elevati standard di qualità dei servizi offerti.*

✓ *Garantire condizioni di sicurezza nei luoghi dove vengono erogati i servizi.*

✓ *Garantire l'attenzione costante nella ricerca per offrire servizi innovativi.*

- ✓ *Promuovere azioni di responsabilità sociale nell'intera filiera produttiva.*
- ✓ *Garantire una continua formazione di tutti i dipendenti.*
- ✓ *Ascoltare le esigenze dell'utenza attraverso un monitoraggio costante della "customer satisfaction" e degli eventuali reclami e problematiche.*

### **IMPEGNI DELLA COOPERATIVA VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

La Cooperativa Sociale Luciano Donghi si impegna a:

- ✓ *Agire secondo i principi e leggi in materia di trasparenza, pubblicità e correttezza, integrità ed equità contrattuale.*
- ✓ *Garantire l'aggiornamento costante della sezione Trasparenza sul proprio sito internet ([www.donghi.com](http://www.donghi.com)).*
- ✓ *Garantire le prestazioni, le attività e i vari servizi con gli standard e appropriatezza richiesti.*
- ✓ *Comunicare le informazioni sui servizi e prestazioni in modo chiaro e trasparente.*
- ✓ *Garantire la costante applicazione delle normative regionali e nazionali di riferimento.*

### **IMPEGNI DELLA COOPERATIVA VERSO I FORNITORI**

La Cooperativa Sociale Luciano Donghi si impegna a:

- ✓ *Agire secondo i principi di trasparenza, correttezza, integrità ed equità contrattuale.*
- ✓ *Considerare la certificazione di qualità, la capacità innovativa e la ricaduta sul territorio elementi qualificanti nella selezione dei fornitori.*
- ✓ *Privilegiare i fornitori che rispettano l'ambiente, che adottano un comportamento socialmente responsabile nella condotta degli affari e che godono di una buona reputazione.*

- ✓ *Promuovere la condivisione della conoscenza, in modo da favorire rapporti di collaborazione di lungo periodo.*
- ✓ *Stimolare i fornitori ad adottare buone pratiche di responsabilità sociale.*
- ✓ *Pagare i fornitori nei tempi e nei modi stabiliti.*
- ✓ *Non accettare dai fornitori regali che eccedono le normali pratiche di cortesia e che possano tendere a influenzare la valutazione obiettiva del prodotto e del servizio.*

#### **IMPEGNI DELLA COOPERATIVA VERSO I FINANZIATORI.**

La Cooperativa Sociale Luciano Donghi di impegna a:

- ✓ *Comunicare le proprie strategie e politiche in modo tempestivo, completo, chiaro e trasparente.*
- ✓ *Garantire la continuità aziendale.*

#### **IMPEGNI DELLA COOPERATIVA VERSO LA COLLETTIVITÀ**

La Cooperativa Sociale Luciano Donghi di impegna a:

- ✓ *Agire secondo i principi di trasparenza, correttezza, integrità ed equità contrattuale.*
- ✓ *Operare nelle comunità locali in modo socialmente responsabile, ossia come un "buon cittadino".*
- ✓ *Contribuire al miglioramento della qualità della vita nelle comunità locali in cui la Società opera attraverso interventi nel sociale, nella cultura e nell'educazione.*
- ✓ *Promuovere il rispetto dei Diritti Umani nelle comunità locali in cui la Cooperativa Sociale Luciano Donghi opera.*

### **IMPEGNI DELLA COOPERATIVA VERSO L'AMBIENTE.**

La Cooperativa Sociale Luciano Donghi si impegna a:

✓ *Sensibilizzare e formare il personale, affinché sia consapevole degli aspetti ed impatti ambientali connessi alle proprie attività e si impegni ad operare nel rispetto dell'ambiente, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali.*

✓ Favorire acquisti eco sostenibili.

✓ Favorire forniture di gas ed energia da fonti rinnovabili.

✓ Mantenere il proprio impianto fotovoltaico sempre efficiente.

### **COMUNICAZIONE.**

La **Politica della Qualità** è consegnata a tutti i portatori di interesse attuali o potenziali, a tutti coloro che ne fanno richiesta e viene inserita nella **sezione Trasparenza** del nostro sito internet nonché esposta nelle bacheche aziendali.