



SERVIZI
ASSISTENZIALI
RICREATIVI E
CULTURALI

POLITICA DELLA QUALITÀ

SARC è in possesso del Certificato di Qualità ISO 9001:2008 dall'anno 2013 aderendo al Multisito del Consorzio Nausicaa, un sistema gestionale integrato che prevede la condivisione della Gestione delle procedure di Qualità tra le cooperative che vi aderiscono. Nel 2016 SARC ha recepito il Passaggio alla nuova norma ISO 9001:2015 che, rispetto alla precedente edizione richiede una maggior partecipazione della direzione all'analisi del contesto e nella comunicazione verso lavoratori, utenti e committenti.

La nuova norma richiede inoltre un maggior impegno della direzione nella gestione dei rischi e delle opportunità d'impresa: promuove l'analisi e il monitoraggio del contesto in cui l'organizzazione lavora e, su questa base, favorisce la pianificazione e la messa in campo di strategie orientate allo sviluppo.

In un contesto ambientale altamente dinamico come quello odierno, segnato da un sistema socio-culturale sempre più globalizzato che porta a contesti gestionali caratterizzati da instabilità, complessità, incertezza e volatilità dei fenomeni, la forte domanda di qualità nei servizi socio-assistenziali nasce dalla duplice esigenza di garantire livelli adeguati di prestazioni ed interventi, e dalla maggiore tutela delle persone, con particolare riferimento ai loro bisogni e ai loro diritti fondamentali.

Il Sistema di Gestione di Qualità si configura pertanto come un *processo continuo e complesso*, che si sviluppa nell'incontro di prestazioni tecniche e condizioni di bisogno personali, il cui corretto svolgimento dipende da una sequenza di attività organizzate ed orientate al raggiungimento di obiettivi di efficacia e/o di efficienza.

Tra gli obiettivi principali alla base della Politica di Qualità, SARC individua:

- **Integrazione con il territorio:** attraverso le sue strutture e attraverso il collegamento con le politiche del Consorzio territoriale Nausicaa e il consorzio Nazionale CGM, SARC partecipa e promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte) al fine di favorire scambi di competenze ed informazioni.
- **Analisi del Contesto:** Il legame con i territori nei quali si opera è per SARC un elemento di vitale importanza nello svolgimento della propria funzione economica e sociale. Ogni

azione che si intraprende è tesa a collaborare con i diversi attori sociali presenti in una ottica di rete.

Nell'ambito di questa analisi, si è ritenuto opportuno definirne due macro-tipologie di portatori di interessi Interni ed Esterni.

- **Centralità dell'utente/cliente:** la cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni dei clienti, con l'obiettivo di progettare azioni ed interventi coerenti con la domanda in modo da aumentare la soddisfazione degli stessi
- **Promozione della cultura della qualità:** nell'ambito del Progetto Qualità CGM, SARC attua al suo interno un sistema di regolazione e controllo quantitativo che permea l'intera organizzazione della Cooperativa stessa e della rete consortile nazionale.
- **Promozione dell'impresa sociale:** la Cooperativa, nell'ambito della rete consortile di cui fa parte, opera fattivamente affinché presso il pubblico più ampio possibile aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali emergenti, al fine di ottenere stimolo e supporto per l'impresa sociale.
- **Riprogettazione dei servizi:** nell'ambito della rete consortile di cui fa parte SARC si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere risorse opportune, in congruenza con le dinamiche di servizio e nell'ottica del miglioramento qualitativo continuo.
- **Sviluppo dell'assetto societario:** si tratta di un impegno costante supportato da specifici progetti di informazione e formazione con l'obiettivo di consolidare la base sociale, di articolarla e di aumentare la consapevolezza ed il senso di appartenenza dei soci.
- **Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** la Cooperativa pone massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa. La gestione delle risorse umane è integrata a pieno titolo nel processo di gestione e nel sistema qualità e viene effettuata con la stessa cura ed attenzione con cui vengono gestite le risorse strategiche della Cooperativa. Sotto questo aspetto non esistono differenze fra operatori soci e non soci, tra operatori che rivestono ruoli dirigenziali, da operatori che rivestono ruoli esecutivi: l'operato di ognuno è sottoposto a verifica oggettiva. Tale verifica costituisce la base sulla quale si fonda il giudizio di appropriatezza del ruolo rivestito da ogni membro nell'organizzazione.