

Paragrafo	CONTENUTO DELLA MODIFICA	Data 30.06.2020
1. 1. – 1.2 -1.3 – 2 – 2.1.2 - 2.1.3 (integrazioni)	MISSION VALORI L'ORGANIZZAZIONE SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITÀ ASSEGNAZIONE RUOLI E RESPONSABILITÀ PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELL'EFFICACIA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Seconda Revisione 30.06.2020  Prima Revisione 19.12.2017
- TUTTI		Prima emissione 02.01.2015

## 1. PREMESSA

La Cooperativa **Gruppo Incontro**, al fine di una definizione corretta dei propri obiettivi generali e quindi alla redazione dei propri piani strategici, intende perseguire la presente politica per la qualità, nell'ottica di una integrazione della stessa con la propria **mission** e con i propri **valori** fondanti sempre e comunque in coerenza con quanto previsto nella norma UNI EN ISO 9001:2015 punti 5.1, 5.2 e 5.3

### 1.1 MISSION

La mission di Gruppo Incontro si fonda su un insieme di valori che rappresentano il nucleo della propria identità.

Gruppo Incontro ritiene infatti che accogliere in modo aperto e solidaristico chiunque chieda aiuto, senza alcuna limitazione se non quella della competenza di intervento e della capacità di essere in grado di rispondere positivamente e criticamente ai bisogni espressi, sia uno dei valori guida della propria mission.

La Mission di Gruppo Incontro focalizza la propria attenzione sulla centralità della persona e sulla soddisfazione del cliente, sia esso esterno, rappresentato dai committenti dei servizi erogati e dagli utenti beneficiari, sia esso interno rappresentato dalle risorse umane che operano a vario livello nell'Organizzazione

A tale scopo Gruppo Incontro ritiene fondamentale osservare con cura i mutamenti sociali per interpretarne i cambiamenti ed i fenomeni, allo scopo di fornire risposte adeguate ai bisogni emergenti e porre in essere appropriate strategie d'intervento finalizzate a:

- assicurare percorsi d'inclusione sociale per fasce di popolazione che esprimono comportamenti patologici ed a rischio di devianza e/o di marginalità ed esclusione sociale
- promuovere la salute, le competenze e stili di vita adeguati alle aspettative sociali
- erogare servizi individualizzati, in base a criteri di efficienza ed efficacia supportati da evidenze scientifiche

- garantire e generare un alto livello di sviluppo delle professionalità e delle competenze, mediante la formazione continua del personale
- Garantire alle proprie risorse umane e ai propri utenti la massima sicurezza in merito ai rischi per la salute intesa nel senso più ampio del termine, siano essi derivanti dall'ambiente fisico e dal contesto organizzativo, siano essi derivanti dal pericolo della diffusione di infezioni.

### • 1.2 I VALORI

**Gruppo Incontro** opera perseguendo principi di mutualità, solidarietà e legalità senza fini di lucro. Tali principi trovano la loro concreta espressione nei valori della coerenza, della trasparenza, della cooperazione, della competenza professionale, della responsabilità, della metodologia scientifica, della ricerca ed innovazione, dell'efficacia, della qualità e del miglioramento continuo.

### 1.3 L'ORGANIZZAZIONE

L'organo di indirizzo politico amministrativo e gestionale all'interno della Cooperativa **Gruppo Incontro** è rappresentato dal Consiglio di Amministrazione, organo elettivo che opera su delega dell'Assemblea dei Soci la quale, nella sua sovranità, è chiamata ad individuarne e ad eleggerne i membri.

In ossequio al criterio della massima trasparenza, democraticità e partecipazione dei soci, lo Statuto della Cooperativa prevede espressamente che:

- l'Assemblea sia chiamata ad eleggere direttamente il Presidente e Legale Rappresentante, all'interno della rosa degli amministratori da essa stessa eletti;
- Il CdA provveda a convocare e ad effettuare annualmente almeno tre assemblee dei soci al fine di informare e coinvolgere la base sociale in modo approfondito e costante e capillare, sugli indirizzi assunti dal CdA, sulle progettualità poste in essere e sulla vita della Cooperativa in generale.
- In caso di defezione, anche di un solo membro del CdA, sia l'Assemblea ad eleggere il consigliere o i consiglieri vacanti, anziché procedere attraverso il meccanismo della semplice cooptazione.

Nel modello di gestione adottato da Gruppo Incontro, il Consiglio di Amministrazione rappresenta l'**Alta Direzione** che opera avvalendosi, in stretto rapporto e interfaccia, dei Responsabili di Area che rappresentano le figure direttive delle Aree operative e funzionali della Cooperativa quali: *Area Amministrativa, Area Dipendenze Patologiche, Area Intercultura, Area Marginalità e Inclusione Sociale, Area Salute Mentale (adulti e minori), Area Disabilità, e Area Sistemi di Gestione*, organismo quest'ultimo, trasversale a tutte le altre aree.

Il modello organizzativo si connota non solo per lo stretto raccordo tra Alta Direzione e Responsabili di Area, ma anche per la significativa interfaccia con le figure di coordinamento e con quelle di referenti di funzioni specifiche e strategiche. Tale modalità viene adottata ai fini di promuovere, in modo capillare e pervasivo, una cultura della circolarità delle informazioni, del coinvolgimento e della consapevolezza nel tessuto dell'intera organizzazione, considerati elementi fondanti rispetto ai temi dell'innovazione, dello sviluppo, del miglioramento continuo e conseguentemente necessari alla sostenibilità del modello. L'adozione di tale modalità a carattere più "orizzontale" è cruciale in quanto, facilitando lo sviluppo di relazioni biunivoche con la base

sociale, con l'èquipe dei vari servizi e con il personale tutto, rappresenta un'opportunità per analizzare le specifiche istanze operative e gestionali, metterle a sistema e generare spazi di confronto e pensiero innovativo.

Particolare rilevanza assume nell'Organizzazione di Gruppo Incontro, che eroga molti servizi sanitari l'attenzione alla "governance clinica" nel rispetto e in osservanza ai dettati e ai requisiti della L.R.T. n. 51/09 e del suo regolamento attuativo n. 79/R/2016 e ss.mm.ii.

## **2. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

**Gruppo Incontro** stabilisce la propria Politica per il sistema di gestione qualità, avendo cura che essa sia appropriata al contesto e all'organizzazione e che costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi di qualità aziendale. Essa è improntata e perseguita allo scopo di soddisfare i requisiti applicabili della norma ISO 9001:2015 e, coerentemente con questa, ad attivare e a mantenere in essere azioni volte al miglioramento continuo del sistema di gestione per la Qualità. Nell'approccio orientato alla Qualità, al Miglioramento continuo e al "focus" orientato al cliente, i requisiti della norma ISO 9001:2015 sono integrati a quelli, altrettanto cogenti, dettati dal GDPR Reg. EU 679/2016 in tema di privacy, trattamento e sicurezza dei dati personali nonché a quelli della normativa regionale n. 51/09 in materia di accreditamento sanitario al fine di garantire un sistema di gestione per la qualità altamente integrato, armonico e coerente

### **2.1 Impegni e Responsabilità dell'Alta Direzione per la Politica della Qualità**

#### **2.1.1 Diffusione Politica per la Qualità**

E' preciso impegno dell'Alta Direzione operare affinché la Politica per la Qualità:

- Sia disponibile e mantenuta come informazione documentata
- Venga diffusa all'interno dell'Organizzazione, verificando che essa sia compresa ed attuata dall'Organizzazione stessa
- Sia resa disponibile alle altre parti interessate per quanto appropriato e pertinente

#### **2.1.2 Assegnazione di ruoli e responsabilità per il Sistema Gestione Qualità**

L'Alta Direzione si impegna inoltre ad assegnare le responsabilità e le autorità ai ruoli pertinenti, avendo cura di assicurare e di verificare che l'assegnazione di dette responsabilità e autorità siano comunicate e comprese all'interno dell'Organizzazione ed operando in modo che detta assegnazione abbia come precipua finalità, quella di assicurare che:

- Il sistema di Gestione sia conforme ai requisiti della norma Internazionale Iso 9001 :2015
- Il sistema di Gestione si armonizzi e si integri con i requisiti del Regolamento europeo GDPR 679/2016 e con i requisiti di accreditamento sanitario di cui alla Legge R.T. 51/09 e ss.mm.ii
- I processi producano gli "output" attesi;
- I ruoli investiti di responsabilità e autorità riferiscano, in particolare all'Alta Direzione, tutto quanto attinente alle prestazioni di gestione per la Qualità e alle opportunità di miglioramento
- L'integrità del sistema di gestione per la Qualità sia mantenuto quando vengono pianificate ed effettuate modifiche al sistema stesso

- In merito alla “governance clinica” la declaratoria delle funzioni dei responsabili di area o servizio definisca il ruolo di interfaccia fra la Direzione e le strutture e le risorse umane di loro competenza

### **2.1.3 Responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità**

L'Alta Direzione si assume la Responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità Integrato attraverso l'esercizio della propria *Leadership* e del proprio impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente e all'attivazione di misure e strumenti finalizzati ad assicurare che i requisiti e le aspettative del cliente (interno ed esterno) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità, così come i requisiti cogenti applicabili e che i requisiti del sistema di gestione per la Qualità siano integrati nei processi di business dell'organizzazione. Attraverso l'esercizio della propria *leadership* e del proprio impegno, l'Alta Direzione ha inoltre cura di attivare misure e strumenti idonei a garantire :

- La partecipazione attiva delle persone che operano all'interno dell'Organizzazione , guidandole e sostenendole affinché esse contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la Qualità;
- Il sostegno agli altri ruoli gestionali investiti di responsabilità e autorità al fine di dimostrare anche la leadership di tali figure e come detta leadership si eserciti e si applichi all'interno dell'Organizzazione; La disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la Qualità;
- La promozione dell'utilizzo di un approccio “*per processi*”
- La promozione di un approccio “*risk based thinking*” tale da assicurare che i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi erogati e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente, siano determinati e affrontati. Rientra a pieno titolo in tale orientamento anche la valutazione del Rischio Clinico , ivi compreso il rischio della diffusione di infezioni.

## **2.2 Integrazione con il territorio:**

**Gruppo Incontro** persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la progettazione , la realizzazione e l'erogazione dei propri servizi sociali,

sanitari, socio-sanitari ed educativi, promuovendo l'integrazione con il territorio, ove questi vengono realizzati:

- adattandoli al contesto sociale e culturale del territorio;
- coinvolgendo le risorse individuali e/o associative , formali ed informali del territorio, favorendo in particolare la costituzione e lo sviluppo di Consorzi o reti di Cooperative ed altri Enti del Terzo Settore, nonché il potenziamento delle sinergie di rete ed in particolare la costruzione / condivisione di un Modello Sociale;
- promuovendo contesti operativi di inserimento lavorativo a servizio della comunità locale.
- promuovendo attivamente la formazione di luoghi di confronto al fine di favorire e facilitare scambi culturali e di competenze.
- assumendo nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni committenti e degli enti pubblici in generale un atteggiamento propositivo e collaborativo, mettendo a

disposizione idee progettuali di rete finalizzate a dare una risposta ai bisogni sociali, educativi e socio-sanitari emergenti

### **2.3. Centralità della persona:**

**Gruppo Incontro** si preoccupa di studiare soluzioni concrete per rispondere ai sempre nuovi bisogni delle persone nell'impegno di predisporre le soluzioni più efficaci e sostenibili. **Gruppo Incontro** adotta lo stile della mediazione nei casi in cui i suoi interlocutori manifestino culture, sensibilità, obiettivi e intenzioni diversificate.

Tale ruolo è sempre improntato al massimo rispetto della persona.

### **2.4 Promozione dell'Impresa sociale:**

**Gruppo Incontro** opera fattivamente affinché aumenti la consapevolezza della comunità circa le potenzialità della impresa sociale nel rispondere ai bisogni sociali emergenti. Nei confronti del proprio mondo di riferimento, quello del Terzo Settore, **Gruppo Incontro** promuove una cultura di Impresa Sociale che auspica un rapporto di forte sinergia con gli Enti Pubblici e con tutti gli altri Stakeholders.

### **2.5. Centralità del cliente/committente:**

Nell'erogazione di servizi e nell'espletamento di commesse **Gruppo Incontro** pone massima attenzione al cliente sia esso il committente dei servizi, sia esso il beneficiario, che favorisca la raccolta di loro opinioni, rilievi, richieste ed esigenze.

### **2.6 Miglioramento continuo della qualità dei servizi:**

**Gruppo Incontro** si impegna costantemente e sistematicamente al miglioramento di tutti i propri servizi improntandolo su criteri di efficacia ed efficienza, che si esprimono nella capacità di sviluppare in modo sostenibile le attività poste in essere sulla base delle sempre nuove esigenze delle persone, del territorio o del cliente soprattutto quando queste necessitano di risposte più articolate e innovative.

### **2.7. Sostenibilità dell'Organizzazione nel tempo:**

Al fine di garantire nel tempo la sostenibilità, economica e non solo, delle singole attività e dell'intera azienda, **Gruppo Incontro** si impegna ad applicare, per ciascuna attività, i principi di sviluppo, diversificazione, redditività, trasparenza.

### **2.8 Sviluppo dell'assetto societario:**

Onde meglio realizzare la propria missione, **Gruppo Incontro** pone massima attenzione allo sviluppo di un assetto societario il più coerente possibile con gli obiettivi. La necessità di aumentare la consapevolezza e il senso di appartenenza della propria base sociale e la necessità di una chiara visione dei ruoli e delle competenze dei vari organi che compongono la sua organizzazione sono alla base del suo sviluppo. Questo costante impegno deve essere supportato da una particolare attenzione alla comunicazione interna.

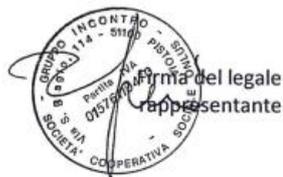
## **2.9 Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:**

**Gruppo Incontro** pone massima attenzione al proprio personale, fondamentale risorsa grazie alla quale concretizza, sviluppa e migliora la propria attività. Per tale motivo si ritiene che l'individuazione di figure adeguate e la formazione continua siano strumenti necessari alla qualificazione dei servizi erogati e del personale che vi opera.

**La Cooperativa Gruppo Incontro si impegna a tener conto della presente politica nella definizione dei propri obiettivi strategici aziendali al fine di dar concreto seguito ai principi di qualità espressi.**

Pistoia 30 Giugno 2020

Il Presidente e Legale Rappresentante  
*Fabiano Pesticcio*



Firma del legale  
rappresentante

The circular stamp contains the following text: GRUPPO INCONTRO - PISTOIA - 51100, PISTOIA, PISTOIA, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE, and the registration number 01576110470.