

POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA

ANNO 2025-2026



1

[Vision]

È per noi **fondamentale** ed **imprescindibile** occuparci del **bene comune**. Crediamo che una società che sa guardare e assumersi la **responsabilità** nei confronti delle persone che vivono in condizione di **fragilità** e di **svantaggio**, è **una società più giusta e più umana**. Per tutti.

Crediamo in una società che si prenda **cura**, **riconosca** e **promuova** l'**unicità** di ogni persona. Dentro questa evoluzione, la cooperativa sociale MeA vuole essere un **agente del cambiamento**, un **interlocutore innovativo, aperto, affidabile** in tutti i territori in cui operiamo. Ci piace pensare, grazie alla nostra esperienza, di poter avere un ruolo verso quelle persone che presentano difficoltà gravi e gravissime nel garantire la possibilità di far evolvere le loro fragilità. La **sfida** è permettere anche alle situazioni più complesse, alle persone con problematicità elevata, di avere un **ruolo come cittadini**. **Puntando alla massima qualità possibile di vita**; da un lato **promuovendo la capacità della persona di partecipare, decidere, apprendere, fare esperienze** e dall'altro **valorizzando le sue possibilità per mezzo di interventi educativi ed occupazionali personalizzati**.

Per noi, il concetto di “gravità” non è assoluto e dobbiamo essere in grado di individuare le condizioni che concorrono ad affrontare la situazione che vive la persona **attivando sguardi e azioni progettuali di trasformazione e crescita**. Anche sulle comunità in cui vive e nei territori da cui proviene.



[Mission]

La nostra **mission** è quella di **sviluppare servizi** che sappiano **dare una risposta** concreta ai **bisogni** che si manifestano **nelle comunità e nei territori** in cui operiamo, rivolgendo la nostra attenzione **in particolare a chi si trova in situazioni di maggiore fragilità**. Per questo, ci impegniamo ad offrire **proposte abilitative, riabilitative ed assistenziali personalizzate**, capaci di tenere conto dei **bisogni specifici** di ciascuno e delle **risorse latenti** presenti. Vogliamo proporre un **processo evolutivo** che si fondi sull'**incremento della stima di sé**, sullo **sviluppo di nuove abilità e competenze**, con l'obiettivo di **portare la persona ad utilizzare il suo potenziale** e a **ricoprire un ruolo sociale valido**. Riteniamo fondamentale, infine, il **coinvolgimento del nucleo familiare di appartenenza e del territorio**



[Valori]

Centralità dell'utente. La Persona è il soggetto e non l'oggetto del nostro intervento. Con una propria dignità e un ruolo il più attivo possibile nelle scelte che si devono compiere. Ogni intervento deve rispondere ai suoi bisogni specifici ed essere proporzionato alle sue effettive possibilità.

Il clima comunitario è improntato all'accettazione e alla fiducia e ha come strumento privilegiato ed efficace la relazione interpersonale.

Eguaglianza e Imparzialità. Tutte le persone sono uguali e con pari dignità e a tutti sono assicurate le medesime prestazioni, attenzioni e condizioni.

La famiglia. Il centro dell'azione non è solo la persona ospite dei nostri servizi, ma anche il suo nucleo familiare. Per questo motivo i famigliari sono sempre coinvolti.

Il diritto di cittadinanza. Si interviene sulla Persona per sviluppare comportamenti socialmente competenti e sul contesto per individuare gli ostacoli e operare per la loro rimozione. Il fine è far sentire l'utente parte di una comunità dove poter agire e vedere riconosciuto il proprio ruolo e la propria identità.

Il dopo di noi. Dare la possibilità alla persona di vivere il più autonomamente possibile e accompagnarla in un percorso di sviluppo dell'autonomia personale e dell'articolazione sociale e, laddove possibile, di formazione al lavoro e residenzialità leggera.

La resilienza. MeA ha dimostrato più volte la capacità di trasformare le difficoltà in opportunità di crescita, anche nei momenti più complessi. Questa attitudine ci appartiene e ci definisce ed è diventata un valore che ci sostiene nel presente e ci fa affrontare il futuro con determinazione.

La competenza. Riteniamo che la competenza sia fondamentale per garantire servizi di qualità e raggiungere i nostri obiettivi. Investiamo costantemente nella formazione e nello sviluppo delle competenze dei nostri lavoratori attraverso corsi, supervisioni e aggiornamenti continui, perché crediamo che solo personale qualificato possa rispondere efficacemente ai bisogni complessi delle persone che assistiamo.

La sostenibilità. Il nostro lavoro è caratterizzato da una visione di sostenibilità, sia a livello economico, per garantire la continuità dei servizi, sia a livello sociale, per promuovere un impatto positivo e duraturo sulle comunità in cui operiamo.



[Strategie]

Programmi di intervento che valorizzano la dimensione relazionale, dando rilievo alla crescita personale, all'autonomia e alla comprensione di sé.

Offerta di un panel di attività differenziate per meglio rispondere, nell'arco della giornata e della settimana, ai bisogni degli ospiti e favorire il miglioramento nel loro funzionamento. Attività mirate ai reali bisogni e calibrate sulle abilità possedute, in evoluzione rispetto ai movimenti di cambiamento e/o resistenza degli ospiti. Con diversi gradi di coinvolgimento, nel rispetto sia delle condizioni psicopatologiche che del percorso svolto.

Garantire una costante analisi dei risultati ottenuti in funzione della programmazione del servizio e del suo miglioramento.

Le supervisioni sia sul caso che sull'equipe per affrontare le difficoltà nella gestione di un progetto individualizzato, per approfondire il senso e l'impatto, per l'ospite, degli interventi messi in atto.

Sviluppare programmi formativi mirati a migliorare le capacità dei nostri professionisti, investendo in corsi di formazione e di aggiornamento. Promuovere la partecipazione a supervisioni e formazioni, favorendo lo scambio di esperienze e la crescita professionale continua, con l'obiettivo di garantire un servizio sempre più competente e personalizzato.

Attività di coinvolgimento delle famiglie. Manteniamo un confronto aperto e costante con l'associazione famiglie Mosaico, nata anche grazie all'impulso dato dalla cooperativa. Le famiglie rappresentano un interlocutore di valore dal quale ricevere un riscontro continuo sui nostri servizi, ciò rappresenta per noi un'importante occasione di valutazione della qualità del nostro operato e di miglioramento costante, rafforzando al contempo il legame di fiducia con le famiglie.

Le attività di coinvolgimento possono prevedere:

- **Momenti individuali di confronto per valutare l'andamento del percorso.** In cui raggiungere una convergenza di intenti ed aspettative tra ospite, familiari ed equipe curante, con un aumento della motivazione e delle risorse a disposizione.
- **Incontri di gruppo in cui permettere un momento di confronto e di reciproco supporto**, diminuire il senso d'impotenza e solitudine, individuare strategie di problem solving.

Lo sviluppo di sinergie con le cooperative, le associazioni, i servizi socio-sanitari e sociali del territorio al fine della **realizzazione di reti** che facilitino l'integrazione sociale dell'utente e per intraprendere nuove iniziative a favore delle fasce deboli della popolazione.

Lo sviluppo di servizi che completano l'attuale offerta come, ad esempio, percorsi di preparazione alle dimissioni e progetti di post-dimissione, tirocini in collaborazione con il Servizio Inserimento Lavorativo delle Az. Ulss, sperimentazioni di vita autonoma, assistenza domiciliare, fattoria sociale, laboratori occupazionali, esperienze di tempo libero organizzato, forme di convivenza assistita ovvero di vita indipendente (residenzialità leggera).



Società Cooperativa Sociale

Mantenimento e aggiornamento del Modello Organizzativo Gestionale secondo le indicazioni contenute nel D. Lgs. 231/2001, al fine di prevenire la commissione dei reati e tutelare fruitori, beneficiari dei servizi e ogni altro interlocutore che intrattenga rapporti con la Cooperativa.

Favorire la partecipazione e la consultazione delle parti interessate o preposte al fine di **accrescere la qualità del servizio** erogato e rispondere alle esigenze di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro e di vita.

Migliorare la cultura della sicurezza sul luogo di lavoro con sistematicità attraverso la formazione e l'informazione. Aumentare il livello di consapevolezza dei pericoli e dei rischi, oltre che la conoscenza delle tecniche di prevenzione degli infortuni e gestione delle emergenze, con una corretta e puntuale applicazione delle leggi e delle linee guida.

Mantenere aggiornato un adeguato sistema di sorveglianza e verifica in tutte le strutture e servizi. Intervenendo nel prevenire e correggere qualsiasi situazione che può risultare pericolosa. Perseguendo un costante **miglioramento del livello di affidabilità dei servizi e dei processi.**

Secondo quanto previsto dal GDPR 2016/679 e dalla attuale normativa nazionale vigente in materia, garantire il **diritto alla riservatezza delle informazioni personali** e della propria vita privata e che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e della dignità dell'interessato.

Potenziamento della comunicazione e delle attività di raccolta fondi per favorire una maggiore consapevolezza dell'impatto sociale della cooperativa e sostenere le sue iniziative. Promuovere campagne mirate a sensibilizzare la comunità e a rafforzare il legame con il territorio, garantendo risorse a sostegno dei nostri progetti e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Documento approvato nel CDA del 26 marzo 2025