

In un'ottica di miglioramento continuo CO.M.E.S. cooperativa sociale ONLUS gestisce la progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi.

La CO.M.E.S. cooperativa sociale ONLUS, nata nel 1982, ispirata ai valori cristiani della carità e solidarietà, da sempre promuove interventi che privilegiano il servizio ai bisogni dei più indigenti e, di conseguenza, il soddisfacimento degli interessi generali della comunità. Si impegna a perseguire in particolare la promozione umana, a qualsiasi livello, e l'integrazione sociale dei cittadini, con particolare riguardo alle esigenze del territorio; in maniera specifica, intende favorire la crescita del tessuto sociale di appartenenza, offrendo nuove opportunità di sviluppo culturale ed economico.

Il modo di intendere la qualità per la CO.M.E.S. inevitabilmente rimanda alla sua peculiarità di impresa sociale, pertanto la politica per la qualità si fonda su alcuni orientamenti che sono alla base dell'operato della cooperativa:

- la finalità solidaristica, attraverso la produzione di interventi e servizi che contrastino l'esclusione sociale, contribuendo alla tutela dei diritti individuali e all'impegno della collettività per la promozione umana dei cittadini;
- la partecipazione: la Cooperativa opera per motivare i propri soci e dipendenti ad aderire in maniera consapevole agli obiettivi che essa si pone, per favorire in tal modo il miglioramento continuo dei servizi offerti alla comunità locale. L'obiettivo di miglioramento continuo dei servizi erogati, finalizzato anche ad una migliore soddisfazione dell'utenza, chiede come risorsa principale del suo buon esito, **la partecipazione di tutto il personale**, sia nell'ascolto e segnalazione di input, sia nell'elaborazione/riflessione capace di produrre miglioramento nella performance della struttura, sia nell'identificazione e segnalazione di situazione non conformi.
- la cooperazione come modello imprenditoriale: la qualità non si fonda su logiche competitive fra concorrenti, ma sulla possibilità di costruire collaborazioni e partnership con altre organizzazioni – pubbliche o private – per facilitare il raggiungimento degli scopi sociali.

Attraverso l'applicazione di un sistema di gestione la cooperativa si prefigge un miglioramento continuo del livello di qualità dei propri servizi.

Il raggiungimento dei risultati viene perseguito favorendo la massima partecipazione di soci e dipendenti nell'organizzazione dell'attività e assicurando:

- una corretta gestione delle risorse finalizzate alla realizzazione dei servizi
- una costante comunicazione con tutte le parti interessate (utenza, committenza, operatori, ..) per rilevare la loro soddisfazione in merito alla qualità dei servizi
- una puntuale valutazione dei rischi e delle opportunità per il conseguimento dei risultati attesi e la conseguente messa in campo di azioni efficaci per affrontarli
- la progressiva riduzione delle non conformità operative (errori, difformità, ecc..) e gestionali (non osservanza dei requisiti richiesti), attraverso azioni di informazione, formazione, monitoraggio e controllo durante l'erogazione del servizio
- il protagonismo dei destinatari degli interventi, riconoscendo la centralità della loro domanda e la necessità di costruire un'offerta attenta ai bisogni individuali e collettivi
- rapporti di stretta collaborazione con tutte le parti interessate agli esiti degli interventi
- la promozione e la crescita del territorio con iniziative che valorizzino la cittadinanza attiva e che facilitino la collaborazione con soggetti appartenenti alla comunità locale.

La politica per la qualità sarà verificata ed aggiornata, come minimo una volta l'anno nel corso di un riesame della direzione o prima in caso di necessità