La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. è un'organizzazione del Terzo Settore che si propone di perseguire, in modo continuativo e senza fini di lucro, l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi.
La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. intende inoltre assicurare, tramite la gestione in forma associativa dell'impresa alla quale i soci/dipendenti prestano la propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali.
L'Assemblea dei Soci è il luogo dove si afferma il principio fondamentale della partecipazione alle scelte e agli indirizzi da dare al Consiglio di Amministrazione sulla politica commerciale e gestionale della Cooperativa, degli obiettivi raggiunti e da raggiungere, sulle responsabilità collettive e individuali, sugli strumenti di cui dotarsi per attuarli e dove si esprimono e si diffondono la valutazione del lavoro svolto dagli organismi dirigenti e non.
Questo processo si sostanzia nel principio democratico del diritto di voto informato e consapevole.

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. si propone di affermare e sviluppare i valori fondanti della cooperazione – intesa come impresa democratica – secondo i quali donne e uomini si mettono insieme, decidono e autogestiscono i diritti e doveri all'interno della Cooperativa, costruendo un'idea nuova di Azienda Etica.
Quest'idea di Etica si realizza attraverso il lavoro quotidiano, che tende a dare risposte personalizzate ai bisogni primari dei cittadini/utenti, in collaborazione e in sintonia con gli Enti Pubblici verso i quali ci proponiamo come braccio pensante e non come semplici esecutori, costruendo assieme agli Enti Pubblici, alle Associazioni e al Volontariato una rete di solidarietà che ha come obiettivo la coesione sociale e la realizzazione di una società più giusta, nel rispetto dei diritti umani, promuovendo le pari opportunità intese come accompagnamento al superamento degli ostacoli e delle difficoltà individuali attraverso la maturazione interiore per la realizzazione di sé nel rispetto degli altri.
La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. si propone come un soggetto dialettico per la promozione di un efficace politica sociale, ascoltando le richieste di legalità, di giustizia e di cittadinanza attiva che provengono da fasce deboli e marginali e da chi rappresenta una risorsa spesso non adeguatamente valorizzata.

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E si propone una politica sensibile alla soddisfazione degli stakeholders, questi ultimi sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli utenti, i committenti, i soci, i dipendenti, i fornitori, cioè tutti i soggetti che possono influenzare oppure essere influenzati dall'attività della Cooperativa.

La Cooperativa ritiene gli stakeholder soggetti portatori di interessi sinergici e integrati ai propri processi operativi, pertanto, sono *fine* e *mezzo* nel raggiungimento dei propri obiettivi di miglioramento e di sviluppo; la Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. è sensibile alla soddisfazione dei propri stakeholder e la monitora periodicamente attraverso strumenti specifici.

Il principio base su cui poggia la politica della qualità è: *"la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, perseguita attraverso una elevata qualità dei servizi offerti"*
Quanto sopra si sviluppa attraverso alcuni elementi fondamentali:

- le persone e i livelli di competenza posseduti;
- la formazione continua;
- un sistema organizzativo funzionale al soddisfacimento delle richieste e delle aspettative degli stakeholders;
- il territorio presso il quale intende operare la Cooperativa e le sue specificità;
- l'orientamento all'innovazione e al miglioramento continuo.

La qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti.
Ai dipendenti viene richiesta un'alta motivazione, che si esplica attraverso:

- le abilità relazionali;
- la disponibilità, la flessibilità e la capacità di adattamento;
- la propositività e la propensione al miglioramento del proprio servizio;
- la capacità di collaborare in équipe.

Tutto il personale condivide l'impostazione globale della cooperativa, una filosofia dell'intervento costituita da valori, relazioni e buone prassi. È nel lavoro di équipe che si studiano le strategie, si condividono le conoscenze, le competenze acquisite e si determinano le metodologie di intervento.
Gli operatori vengono selezionati in base ai titoli e qualifiche richiesti dalle leggi vigenti e dalla committenza con particolare attenzione alla condivisione dei valori e delle metodologie, alla visione antropologica dell'uomo, alla esperienza professionale maturata.
La cooperativa applica al proprio personale (socio e non socio) il contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali.

Per il raggiungimento degli obiettivi, la *formazione continua* è un aspetto irrinunciabile, perché arricchisce il singolo operatore, l'équipe di lavoro e il destinatario dell'azione.
Questo aspetto viene perseguita attraverso la pianificazione e verifica di specifici percorsi formativi, aggiornamento e riqualifica, la promozione della cultura dell'autoformazione e la supervisione.

L'ottimizzazione del sistema organizzativo viene perseguita attraverso l'individuazione di chiari livelli di responsabilità, ruoli e mansioni, pianificazione di momenti formativi, di coordinamento e supervisione.

La Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. ha voluto affiancare alla qualità del servizio, misurata in termini di rispetto degli obiettivi programmati e qualità delle risorse interne, la qualità della propria organizzazione e gestione dell'attività tramite la **Certificazione di Qualità** secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.
La Certificazione di Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 rappresenta per la Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. un elemento fondamentale per gestire, monitorare e controllare i singoli processi in relazione alle esigenze del committente, dell'utente, degli operatori, degli stakeholder in generale ed un percorso di miglioramento continuo.
Gli obiettivi attraverso i quali la Direzione della Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. ritiene di poter perseguire la mission aziendale si riassumono nei seguenti:

- assumere una visione ampia del concetto di soddisfazione dell'utente, così da favorire l'esercizio pieno dei diritti a tutti i cittadini ed in particolare alle persone con "fragilità", erogando unitamente ai servizi previsti dai servizi in appalto, servizi aggiuntivi e azioni che migliorino "la qualità della vita" degli utenti e delle loro famiglie;
- garantire la progettazione e l'erogazione del servizio rivolto all'utente nei tempi e nei modi richiesti, raggiungendo i risultati necessari all'utente, anche attraverso il coinvolgimento degli stessi in tutte le fasi del processo;
- sviluppare un'organizzazione basata sul criterio di efficienza, di efficacia ed economicità.
  Il primo è inteso come capacità di produrre il massimo rapporto tra risultato e mezzi/risorse impiegati mentre il secondo è inteso come il raggiungimento positivo degli obiettivi prefissati e valutati ex post. Il concetto di economicità sintetizza la capacità della Cooperativa Sociale P.A.E.S.E. di utilizzare in modo efficiente i propri mezzi/risorse raggiungendo in modo efficace i propri obiettivi, per ottenere il raggiungimento degli obiettivi di soddisfazione del Committente e di responsabilità verso la comunità dei cittadini;
- sviluppare un'organizzazione sempre più funzionale, attraverso la chiarificazione dei ruoli e delle responsabilità, lo sviluppo di crescenti sinergie fra le funzioni della cooperativa, la garanzia del pieno rispetto dell'identità personale e professionale;
- la tutela dei soci/dipendenti viene esercitata dalla Cooperativa nell'ambito delle leggi in materia, degli Statuti sociali, dei regolamenti interni, nel rispetto e applicazione del CCNL di riferimento e Contratti territoriali e aziendali;

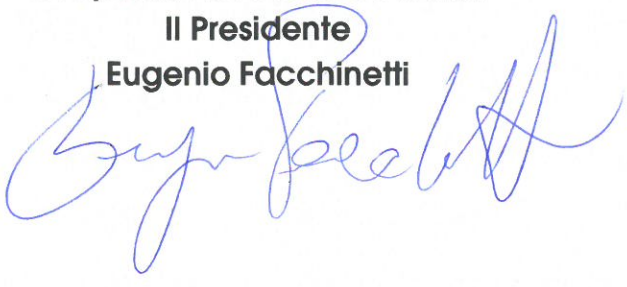
- assumere lo sviluppo della Persona come *fine* ed aspetto primario della politica e gestione delle risorse umane, attraverso una gestione dei tempi e dei modi di lavoro e dei percorsi di sviluppo delle competenze professionali e di crescita individuale;
- promuovere e fare rispettare ai soci/dipendenti i "diritti e doveri" riconosciuti dai contratti, dalla legislazione del lavoro e dei regolamenti e norme interne, nella trasparenza e nella equità di trattamento a tutti i soggetti: si afferma il convinto rifiuto ad azioni che possano condurre a trattamenti discrezionali;
- garantire trasparenza e certezza del flusso informativo che permetta a ciascuno di essere consapevole del contributo delle proprie attività al raggiungimento degli obiettivi;
- garantire il pieno rispetto dell'identità di ogni utente, attraverso la tutela della sicurezza e della riservatezza, e la prevenzione di ogni forma di discriminazione;
- allargare i rapporti e le collaborazioni con altre cooperative, i consorzi e gli altri soggetti del Terzo Settore specialmente del territorio finalizzandoli, in particolare, allo sviluppo della responsabilità sociale nel territorio fra gli attori economici ed istituzionali, operando secondo i criteri di efficienza ed efficacia ed economicità attraverso alleanze e rete sociale ripudiando ogni forma di cartello;
- realizzare il monitoraggio costante delle prestazioni e dei risultati, della soddisfazione del personale e degli stakeholders, misurando il raggiungimento degli obiettivi attraverso gli indicatori definiti, al fine di garantire il miglioramento continuo.

La Direzione della Cooperativa Sociale P.A.E.S.E per raggiungere gli obiettivi sopra citati si propone di realizzare servizi che garantiscano:

- Affidabilità nel tempo;
- Continuità di intervento;
- Rispetto della territorialità con obiettivi di espansione;
- Pronta risposta alla richiesta di intervento da parte del cliente e degli utenti;
- Efficienza, capacità e competenza del personale incaricato ad eseguire i servizi;
- Finalità sociale ed educativa di promozione della persona in tutte le sue dimensioni e potenzialità;
- Individuare le esigenze del Cliente con rapidità e garantire l'efficienza dei servizi;
- Porre molta attenzione al miglioramento continuo dei processi attraverso il coinvolgimento di tutto il personale e il monitoraggio dei processi critici;

- Raggiungere una ottimale e funzionale gestione dei servizi nell'ottica del raggiungimento della soddisfazione delle esigenze del cliente e del personale coinvolto nell'erogazione del servizio;
- Potenziare la struttura organizzativa della Cooperativa Sociale P.A.E.S.E garantendo la presenza continuativa nel territorio;
- Garantire il rispetto della sicurezza dei lavoratori nello svolgimento della loro mansione mettendo al primo posto la sicurezza dei lavoratori e degli utenti;
- Ottimizzare le risorse ed i processi produttivi nell'ottica della redditività e dell'efficienza delle risorse impiegate.

La Direzione è consapevole che per raggiungere tali obiettivi è necessario adottare un sistema di valori conosciuti e condivisi da parte di tutti i componenti dell'organizzazione, che indirizzino le attività di ognuno verso la più completa soddisfazione del Cliente.
In particolare, la Direzione pianifica e controlla tutte le azioni che consentono di:

- fornirsi di personale competente, professionale e qualificato per mantenere elevata la qualità dei servizi;
- adottare un linguaggio comune e procedure comuni per evitare l'insorgere di reclami o contestazioni;
- realizzare un ambiente di lavoro sicuro e sereno;
- diffondere a tutto il personale i principi etico- sociali e gli obiettivi legati alla qualità dei servizi;
- valutare periodicamente l'adeguatezza della presente politica e il livello di attuazione degli obiettivi connessi, verificandone sistematicamente l'efficacia;
- pianificare le azioni atte a migliorare servizi e processi;
- mettere a disposizione le risorse necessarie al perseguimento di politiche ed obiettivi.

Cooperativa Sociale P.A.E.S.E.
Il Presidente
Eugenio Facchinetti