

**Politica della Qualità 2020/2021**

Agli inizi del 2020 Unicoop ha compiuto 34 anni e si apprestava a vivere una fase di cambiamento importante per essere un'impresa migliore. Il nuovo Consiglio di Amministrazione eletto nell'ultima Assemblea Sociale era stato individuato come il primo passo di un percorso di crescita e valorizzazione di una nuova generazione di dirigenti della cooperativa.

E' stata elaborata la Politica della Qualità per il 2020 di seguito riportata:

**Noi siamo i nostri servizi.** Giochiamo la nostra competitività principalmente su un aspetto: la cura per la soddisfazione degli ospiti dei nostri servizi e dei loro familiari. L'attenzione prestata all'ascolto, all'aiuto e al sostegno ad essi. Uno stile professionale e umano di vicinanza, attenzione, servizio, pazienza, gentilezza, cortesia, empatia che ci contraddistingue da sempre. E che non si finisce mai di promuovere e imparare.

**Noi possiamo decidere quale impresa vogliamo nei prossimi 10 anni** Noi vogliamo per il nostro futuro un'impresa migliore e più forte. Abbiamo progetti e capacità per riuscirci. Crediamo in una realtà nella quale gli operatori vivano bene, si identifichino e possano sentirsi realizzati. I nostri fondatori e le persone che hanno guidato fin qui Unicoop hanno voluto costruire un'impresa che fosse una comunità di persone nella quale il potere e il merito di ciascuno va tradotto in senso di responsabilità e servizio verso gli altri.

**Responsabilità vuol dire avere un progetto per il nostro futuro** Il futuro non ce lo regala nessuno, dipende da noi decidere a quale meta (a quali mete) puntiamo, quale strada imbocchiamo. Dipende da noi la capacità di arrivare in fondo al nostro cammino.

**Etica e gestione.** Unicoop nasce nel 1986 in un contesto non economico, ma in un ambiente etico, carico di impegno e passione civile verso i più deboli. Poi, negli anni, sempre più è stata chiamata a confrontarsi con la sfida della gestione economica e organizzativa d'impresa. Lo stile deve continuare ad essere quello che concilia le due dimensioni, crescendo nella seconda e rispettando la prima poiché avremo sempre dei valori da coniugare con la gestione. Incontreremo sempre bisogni di persone (anziani, bambini, disabili,..) da coniugare con le norme, le procedure, l'economia e l'organizzazione. L'etica è il nostro capitale (quello che abbiamo), la gestione d'impresa i nostri investimenti (quello che avremo).

**Gli obiettivi del 2020, punti di riferimento per proseguire il nostro cammino**

1. **La cura del personale** attraverso la formazione, i sistemi incentivanti, il lavoro di squadra e il sostegno alla qualità delle risorse umane. Particolare attenzione alla sostenibilità economica per garantire la piena applicazione del nuovo CCNL
2. **Migliorare e implementare sistemi di gestione.** Dal digitale, all'organizzazione generale all'erogazione dei servizi. Integreremo meglio il SGQ con Accreditamento e ricercheremo maggiore efficienza in tutti gli ambiti dell'organizzazione.
3. **Sviluppare progetti di eccellenza.** Particolarmente nell'area della disabilità, ma ricercando l'eccellenza in tutti i servizi già in gestione.

**Poi il 21 febbraio è arrivato il Covid 19.** Piacenza è stata una delle comunità più colpite al mondo.

**Il 24 febbraio il 40% dei nostri servizi e delle nostre attività sono stati sospesi (chiusi) per legge e 230 operatori sono stati messi in cassa integrazione.**

Al termine della Politica della Qualità 2020 il 26 febbraio abbiamo scritto: La Politica della Qualità 2020 e la Programmazione verrà adeguata da Consiglio di Amministrazione e Direzione di Unicoop in ragione dell'emergenza Coronavirus in atto. Emergenza che coinvolge significativamente Unicoop e il territorio in cui opera.

Gestendo Unicoop servizi per persone target del virus **tutta la nostra attenzione è stata monopolizzata dall'impegno di proteggere insieme ospiti e operatori.**

**Il Consiglio di Amministrazione per fronteggiare le problematiche economiche ha dovuto assumere severe delibere di risparmio.**

#### **Alcuni dati pre-Covid**

370 operatori

Oltre 40 servizi in gestione

1100 ospiti dei nostri servizi + altri 1000 utenti seguiti dagli uffici sociali

Superati i 9 milioni di fatturato anche nel 2019

#### **Gli obiettivi nell'epidemia da Coronavirus - I nuovi obiettivi della Politica Qualità 2020**

1. Proteggere ospiti e operatori
2. Garantire sui servizi la miglior qualità possibile dal punto di vista assistenziale ed educativo
3. Sostenibilità economica delle nuove gestioni di servizi

#### **Primi risultati da consolidare**

- Nella fase 1 dell'emergenza e a tutt'oggi zero decessi Covid nei nostri servizi e pochi contagi tutti risolti
- Nella fase 2 della convivenza col virus 21 servizi riaperti temporaneamente

Sono stati mesi di grande fatica e di risultati importanti. Non ci siamo fatti travolgere e nemmeno accadrà in futuro. Gestiamo i problemi, sappiamo come farlo grazie alla nostra professionalità, al senso di responsabilità e allo spirito di dedizione. L'aiuto di medici aziendali e consulenti, l'apporto della tecnologia digitale e della rete aziendale da tempo predisposta ed ora ampliata è stato e continua ad essere fondamentale.

Perseguiamo i tre "nuovi" obiettivi con una gestione aziendale caratterizzata da comportamenti pragmatici e orientati alla ricerca di utilità per la cooperativa.

Richiamiamo tutti i soci, dipendenti e collaboratori a conciliare la dimensione della responsabilità e competenza professionale individuale con quella collettiva di un'impresa organizzata per equipe di lavoro, processi e funzioni e gerarchie finalizzate al buon funzionamento e al raggiungimento dei risultati.

I tre obiettivi sono declinati nell'allegato **Progetti della direzione 2020/2021** che indica gli impegni della direzione e dei responsabili di funzione. Altri Piani (Formazione, Comunicazione, Collaborazioni, Acquisti, Investimenti, Sicurezza, ecc..) delinearanno le azioni programmate nell'anno.

Ai coordinatori e ai responsabili di funzione, cui è stato chiesto di sospendere la stesura dei piani di miglioramento ad inizio pandemia, si richiederà a fine 2020, anche in ragione dell'evolversi della situazione epidemiologica e di apertura/chiusura dei servizi, la stesura di un **Piano di miglioramento individuale** che, tenendo conto degli obiettivi stabiliti, fisserà azioni da compiere e risorse necessarie conseguenti. La Direzione di Unicoop propone il miglioramento costante e definisce obiettivi misurabili e quantificabili.

La Direzione si impegna inoltre a gestire e supervisionare il SGQ secondo le normative cogenti con un approccio al Risk-Based Thinking. Unicoop ha determinato i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e i relativi indicatori misurabili utili al miglioramento, ha effettuato un'analisi per affrontare rischi ed opportunità associati al suo contesto e ai suoi obiettivi ed ha individuato le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità e le relative aspettative e ne effettua un'analisi sistematica.

In riferimento alla Norma UNI 11034:2003. Servizi all'infanzia. Requisiti del Servizio la Mission che Unicoop persegue è: "offrire servizi di qualità che concorrano con le famiglie al benessere dei bambini, alla loro crescita e formazione nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa e contribuiscano alla diffusione di una cultura dell'infanzia e sostegno alla genitorialità."

Piacenza, 14 Luglio 2020

La Presidente  
Valentina Suzzani

  
