

PREMESSA

La **Politica della Qualità**, è stata redatta e sottoscritta dal C.d.A della Cooperativa. Essa rappresenta un momento formale d'impegno circa il perseguimento e il raggiungimento degli obiettivi in essa contenuti, stabiliti in relazione ai risultati emersi **dall'analisi del contesto, dalle aspettative delle parti interessate** e dalla **valutazione di rischi** comprese delle opportunità valutate come significative.

La Direzione ha **definito le direttive, gli obiettivi e gli impegni** della politica per la Qualità tenendo conto dei principi fissati dal proprio **STATUTO** soprattutto in termini di scopi dell'organizzazione e dell'analisi del contesto.

Gli obiettivi strategici e gli impegni conseguenti, vengono definiti a cadenza triennale e aggiornati periodicamente. Tali Impegni sono tradotti in obiettivi concreti da perseguire all'interno delle singole aree aziendali e servizi.

Solaris si impegna affinché la Politica della Qualità sia:

- appropriata agli scopi dell'organizzazione definiti nello statuto della Cooperativa;
- rivolta al totale orientamento della soddisfazione del Cliente/Committente in termini di servizio;
- Comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti e aspettative delle parti interessate ed al Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità;

STORIA

La Cooperativa Solaris nasce nel 1984 prefiggendosi tre scopi: dare lavoro ai soci, realizzare l'inserimento sociale e lavorativo delle persone in situazione di disagio, creare e gestire servizi alla persona.

Nel 1993, a seguito della Legge 381/91 istitutiva della Cooperazione sociale, dà vita alla Cooperativa Solaris Lavoro Ambiente cui cede l'attività di giardinaggio nella quale si realizzano gli inserimenti lavorativi delle persone svantaggiate.

Divenuta così Cooperativa Sociale Solaris, ai sensi di legge, opera con una rete di servizi diurni e residenziali, in particolar modo nei settori della disabilità e della tossicodipendenza.

Dal 2016, affianca al settore dei servizi socio sanitari e assistenziali, l'erogazione di attività formative in campo musicale.

La scelta della cooperativa sociale esprime la finalità mutualistica non solo verso i soci ma verso la comunità locale; la scelta del no profit esprime la ricerca di un equilibrato rapporto tra costi e ricavi affinché i risultati positivi di gestione consentano un reinvestimento in nuove attività e /o un continuo miglioramento della quantità e della qualità dei servizi offerti.

PRINCIPI E OBIETTIVI D'IMPRESA

Solaris considera la Qualità un valido strumento di miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi alla persona allo scopo di:

- Garantire ai propri interlocutori una gestione sempre più professionale e trasparente dei servizi ponendo al centro la persona ed il suo benessere
- Ampliare e diversificare gli ambiti e le aree di intervento sulla base della lettura dei bisogni e attraverso la definizione di obiettivi strategici da parte della Direzione Generale e dello Staff di Direzione.
- Perseguire la valorizzazione delle persone che operano all'interno dell'organizzazione piani di sviluppo, formazione e partecipazione
- Garantire un adeguato ambiente di lavoro, adottando tutte le misure previste dalla legislazione in materia e promuovendo la cultura della sicurezza e dell'etica
- promuovere l'immagine della cooperativa verso le parti interessate
- Garantire l'efficacia e l'efficienza nei processi gestionali
- Promuovere l'utilizzo delle tecnologie digitali nei diversi ambiti organizzativi

- Garantire l'oculato utilizzo delle risorse economiche, attuando meccanismi di controllo di gestione continuativi
- Perseguire il miglioramento continuo dei servizi erogati

Adozione del modello organizzativo ex Dlgs 231/2001

Solaris adotta un modello organizzativo allo scopo di individuare le aree di rischio rilevanti ai sensi del dlgs 231/01, e approntare misure di controllo e prevenzione al fine di evitare la ricaduta delle significative responsabilità (pecuniarie e interdittive) sulla cooperativa e sugli amministratori.

Prevenzione di molestie e violenza nei luoghi di lavoro

(riferimento D.L. 159 del 30 ottobre 2025 – art. 15, comma z-bis)

L'Azienda riconosce l'importanza di garantire un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso e dignitoso per tutti i lavoratori, come definiti dall'art. 2, comma 1, lettera a), del D.Lgs. 81/2008, operanti nei luoghi di lavoro di cui all'art. 62 del medesimo decreto.

In conformità al D.L. 159 del 30 ottobre 2025, che ha introdotto all'art. 15 il comma z-bis, l'Azienda si impegna a programmare e attuare misure di prevenzione finalizzate a prevenire condotte violente o molestie nei confronti dei lavoratori, promuovendo una cultura organizzativa basata sul rispetto, sulla collaborazione e sulla tutela della persona.

In particolare, l'Azienda si impegna a:

- Individuare e valutare i rischi connessi a possibili situazioni di molestie e violenza nei luoghi di lavoro;
- Adottare misure organizzative e procedurali volte a prevenire tali comportamenti;
- Favorire la segnalazione di eventuali situazioni critiche, garantendo riservatezza e tutela della persona.
- Garantire formazione ai lavoratori e alle figure con responsabilità organizzative sul rischio molestie e violenza aumentare la consapevolezza sul rischio di molestie e violenza nei luoghi di lavoro al fine di favorire il riconoscimento precoce di comportamenti inappropriati
- Informare sulle procedure interne di prevenzione e segnalazione

Tale impegno si integra nel Sistema di Gestione per la Qualità e la Salute e Sicurezza sul Lavoro e contribuisce al miglioramento continuo del benessere organizzativo e della qualità dei servizi erogati.

IMPEGNI PER LA QUALITA'

Gli impegni per la qualità discendono direttamente dai principi espressi nella carta etica e nella dichiarazione di missione della Cooperativa.

Utente/cliente:

- Garantire con continuità la massima soddisfazione delle reali esigenze espresse o implicite del **cliente/ utente** in armonica sintonia con l'organizzazione interna che persegue la soddisfazione dei propri lavoratori.
- Ottimizzare il processo di erogazione del servizio attraverso il monitoraggio dei processi educativi ed assistenziali
- Assicurare che sia istituito, applicato e mantenuto attivo in Cooperativa un sistema qualità conforme ai requisiti e agli obiettivi stabiliti per i servizi erogati in relazione anche alle normative vigenti, alla mission della Cooperativa, ai principi contenuti nella Carta etica.
- Incoraggiare il lavoro di rete con quei soggetti disponibili a favorire l'inclusione sociale delle persone disabili.
- Fornire alle famiglie degli utenti le informazioni sui servizi erogati attraverso la stesura della Carta dei servizi
- Favorire la partecipazione degli utenti alla definizione degli obiettivi dei servizi

Personale: Soci e Lavoratori

- Garantire la qualificazione del personale attraverso l'informazione, la formazione e la responsabilizzazione
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso e dignitoso per tutti i lavoratori,
- Garantire una gestione partecipata e democratica come forma di conduzione societaria e di organizzazione del lavoro
- Garantire a tutti i lavoratori il pieno rispetto dei diritti contrattuali
- Favorire, ove possibile, la mobilità interna

Estratto dal manuale della qualità, allegato I politica della qualità,

Committenza

- Assicurare al committente gli standard di qualità dichiarati
- Rendere visibile e trasparente la qualità di processi e dei risultati di servizio
- Relazionare periodicamente sull'attività svolta e i programmi futuri
- Adottare azioni finalizzate al mantenimento dei requisiti di accreditamento previsti dal sistema regionale e nazionale
- Proporre una partnership che superi il rapporto fornitore/cliente

Comunità locale:

- Promuovere la collaborazione in rete con le Amministrazioni locali e gli altri soggetti interessati alla rilevazione dei bisogni dell'ambiente sociale in cui la cooperativa opera
- Promuovere, insieme agli altri soggetti presenti nei territori nei quali opera, iniziative volte alla creazione di "reti di inclusione sociale"
- Sostenere e favorire il volontariato, anche attraverso la promozione delle associazioni di volontariato
- Diffondere informazioni sulla propria attività e sugli obiettivi raggiunti attraverso il bilancio sociale

LA GARANZIA DELLA QUALITÀ NEI SERVIZI ALLA PERSONA

Alla base delle scelte finalizzate a garantire la qualità nei servizi alla persona ci sarà quindi

- la continua ricerca della qualità del processo, mediante una continua azione di analisi e di definizione dei bisogni del cliente/utente, confrontandole con il committente del servizio, cercando così di prevenire eventuali insoddisfazioni.
- Il periodico riesame dei requisiti del servizio e dei risultati raggiunti al fine di rilevare azioni migliorative della qualità
- Lo sviluppo all'interno della Cooperativa, a tutti i suoi livelli, di una cultura della qualità favorendo coinvolgimento, condivisione e partecipazione.
- La sistematica valutazione della qualità del servizio in tutti gli stadi di realizzazione

AUSPICI PER IL FUTURO

Nei prossimi anni proseguirà l'impegno a:

Collaborazione con la rete per sviluppo dei servizi

Solaris collaborerà con le amministrazioni pubbliche, con le altre organizzazioni di terzo settore e con la comunità locale nel leggere i bisogni del territorio, nel definire soluzioni per il welfare, nel gestire servizi per realizzarlo.

La cooperativa investirà risorse nella ricerca, per produrre e diffondere sapere sui metodi e gli strumenti di intervento nelle aree in cui lavora.

Crescerà l'offerta di servizi propri, per potenziare l'autonomia culturale ed economica della cooperativa e per qualificare il suo ruolo nel progettare il sistema locale dei servizi.

Aumenterà la capacità di investimento economico per meglio garantire nel tempo la qualità dei servizi e la solidità dell'impresa.

Digitalizzazione e intelligenza artificiale

La Cooperativa Solaris riconosce l'importanza strategica della trasformazione digitale quale leva impattante per garantire servizi moderni ed efficienti. Alla luce dell'analisi del contesto e dei rischi aziendali, la digitalizzazione diventa un obiettivo trasversale a tutti i processi organizzativi.

Solaris si impegna a potenziare l'utilizzo di strumenti digitali per migliorare la qualità, la tracciabilità e l'efficienza dei servizi erogati. Ciò include l'adozione di piattaforme condivise di gestione dati, la dematerializzazione dei processi interni, la promozione di competenze digitali tra lavoratori e soci e la garanzia di un utilizzo sicuro e conforme delle tecnologie informatiche (cartelle elettroniche per la gestione dei Fasas degli utenti).

Cambiamento climatico

La Cooperativa Solaris riconosce l'importanza della sostenibilità ambientale

Alla luce dell'analisi del contesto e dei rischi aziendali, la mitigazione degli effetti del cambiamento climatico diventa uno degli obiettivi trasversali a tutti i processi organizzativi. **Transizione ecologica e adattamento climatico:** In linea con le direttive nazionali e regionali e con le buone pratiche del settore, la Cooperativa si impegna a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività. Saranno adottate misure volte all'efficienza energetica, alla riduzione degli sprechi, all'utilizzo responsabile delle risorse e alla promozione di comportamenti sostenibili nei servizi e negli ambienti di lavoro.

Solaris intende sviluppare un piano di adattamento climatico che includa interventi strutturali e organizzativi per fronteggiare gli effetti delle ondate di calore, a tutela del benessere di utenti e lavoratori. Saranno valutate soluzioni tecnologiche per il miglioramento del microclima, sistemi di ventilazione e raffrescamento efficienti e rimodulazioni delle attività in caso di condizioni climatiche estreme. In relazione al cambiamento climatico la Cooperativa si impegna ad adottare delle misure volte a rendere agevole, per lavoratori e utenti, la realizzazione dei servizi nel periodo estivo quando le temperature possono compromettere un regolare e proficuo svolgimento delle stesse. Si provvederà alla rimodulazione delle attività e adottare strumentazione idonea all'abbassamento della temperatura all'interno degli edifici.

L'Adozione di misure di mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici verranno accordate con le Pubbliche Amministrazioni, in relazione alle condizioni microclimatiche ed alle possibili forme di efficientamento energetico delle strutture comunali utilizzate.

L'integrazione tra digitalizzazione e sostenibilità rappresenta un fattore abilitante per l'innovazione continua, l'efficienza gestionale e la responsabilità sociale della Cooperativa. Solaris si impegna pertanto a monitorare periodicamente i risultati raggiunti e a definire nuove azioni migliorative nel quadro del Riesame della Direzione.

Il Responsabile della qualità, in accordo con la Direzione Generale, assicura che il sistema sia applicato, coerentemente ai requisiti stabiliti, alle normative vigenti e agli obiettivi generali della cooperativa. La Politica per la Qualità e gli obiettivi in essa richiamati vengono rivisti almeno a cadenza annuale in sede di "Riesame della Direzione"

Il documento "Politica della Qualità" e altri documenti prescrittivi e di registrazione, sono disponibili sulla intranet aziendale in apposito percorso

A seguito dell'analisi del contesto e dei rischi aziendali, viene aggiornata la politica per la qualità e presentata al Consiglio di Amministrazione in data 23.04.2026

Il Presidente del Consiglio di
Amministrazione

