

## 5.2 POLITICA

Accento, Società Cooperativa Sociale, è costituita da lavoratori con percorsi formativi e professionali diversi, che condividono un'idea forte di servizio, come ambito di accoglienza, di benessere e di crescita non solo per i destinatari dei servizi, quali bambini, famiglie, giovani e altri utenti dei servizi stessi, ma anche per tutte le parti interessate dello scenario di riferimento, quali i committenti, privati e pubblici, la collettività nel suo complesso e, non ultime, le stesse risorse umane che operano nella Cooperativa.

Accento, nata nel 2017 dalla fusione di due importanti Cooperative, offre oggi una ampia gamma di servizi. L'orientamento di tutta l'attività è verso la qualità. Nella nostra visione, la qualità è un elemento:

- Essenziale e costitutivo di ogni servizio, non un elemento aggiuntivo;
- Definito e condiviso con i diversi soggetti coinvolti;
- Dinamico, cioè espressione di una condizione non "di stato", ma "di processo";
- Quantificabile, non necessariamente in modo oggettivo, ma anche come somma di aspettative, bisogni, attese, desideri che devono riguardare tutte le parti interessate;
- Mutevole e relativo, cioè adattabile al mutare dei bisogni dei soggetti coinvolti.

La Politica per la Qualità di Accento si fonda in particolare sui seguenti principi:

- Impegno a conseguire il benessere e la soddisfazione dei propri Clienti attraverso il rispetto dei requisiti di qualità, tempi e costi relativi ai servizi erogati ed attraverso accurato lavoro di raccolta ed analisi delle informazioni di ritorno;
- Impegno a conseguire e mantenere una posizione di rilievo nel mercato del Welfare;
- Impegno per il conseguimento di standard elevati mediante la conduzione di un Sistema di Gestione della Qualità e la pianificazione del miglioramento continuo delle metodologie di lavoro, attraverso un approccio per processi, in accordo con gli obiettivi di miglioramento e di monitoraggio stabiliti, al fine di garantirne efficacia ed efficienza e, conseguentemente, incrementare la redditività economica;
- Impegno verso l'attiva partecipazione di tutti i portatori di interesse, per garantire soddisfazione e benefici reciproci;
- Impegno verso il pieno coinvolgimento del personale, anche attraverso specifiche attività di formazione, in modo da assicurare che ciascuno sia consapevole della rilevanza ed importanza delle proprie attività nella cooperativa e del proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi di qualità aziendali;
- Impegno verso l'implementazione di un sistema di condivisione e raccolta e condivisione delle best practices all'interno della Cooperativa.

Di conseguenza, la Cooperativa deve sviluppare, implementare ed impegnarsi a migliorare costantemente un proprio Sistema di Gestione della Qualità basato sulle seguenti linee guida di riferimento:

- linee guida emesse dall'alta Direzione aziendale;
- indicatori di qualità, interni o derivanti dalle normative, siano essi di provenienza locale, regionale, nazionale;
- gli standard UNI EN ISO 9001:15 e UNI 11034:03, con l'obiettivo di soddisfare i principi precedentemente indicati.

La garanzia dell'allineamento ai contenuti di questa Politica ed alle Linee Guida è responsabilità della Direzione ed è soggetta alla supervisione del CDA.

Reggio Emilia, 08/01/18  
ACCENTO Scs  
La Direzione