



La Cooperativa Sociale Rieducazione Motoria, denominata C.R.M. Coop. Sociale ONLUS, fondata nel 1985, opera nel campo dei Servizi Socio-Sanitari e, fin dalla sua nascita si è distinta per la promozione della partecipazione diretta dei soci lavoratori nella gestione dell'impresa. L'impresa cooperativa, nella sua accezione sociale, inoltre, è sorta con l'intento di aiutare i beneficiari dei propri servizi a migliorare la qualità della loro vita, puntando all'autonomia dell'assistito e promuovendo un'idea di *prevenzione come conservazione attiva della salute* secondo un approccio sistemico e globale.

A tal fine C.R.M. ha optato per la diversificazione e l'integrazione dei servizi offerti, impostando e sviluppando progetti rispondenti sia alla varietà di bisogni dei propri clienti potenziali, sia ad interagire con le realtà territoriali (pubbliche e private) dell'assistenza socio-sanitaria in un'ottica di rete, secondo quel principio della sussidiarietà che da diverso tempo trova principi ispiratori anche nella legislazione socio sanitaria e nella costruzione del nuovo welfare.

C.R.M., in tutti i propri progetti e nell'esecuzione delle proprie attività, pone come requisito centrale la soddisfazione dei bisogni dei clienti, siano essi intesi come utenti, famigliari o committenti dei servizi, dalla cui analisi trae origine una progettazione personalizzata dei servizi attuati secondo principi di flessibilità e specificità. Tale impostazione è promossa costantemente dalla direzione dell'organizzazione ed è condivisa da tutti gli operatori attraverso metodologie di lavoro comuni.

Il C.d.A. di C.R.M. riconosce nell'applicazione del proprio Sistema Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 l'opportunità per dotarsi dello strumento adatto a:

- a) garantire il rispetto delle leggi applicabili all'attività in generale ed in particolare delle norme relative al settore socio-sanitario ed ai rapporti con la pubblica amministrazione;
- b) fornire una più chiara descrizione dei servizi offerti e delle prassi adottate;
- c) cogliere l'occasione per evidenziare il grado di rispondenza tra risultati attesi e obiettivi raggiunti;
- d) raggiungere obiettivi di efficienza interni che consentano una razionalizzazione e un miglior utilizzo delle risorse umane e tecnologiche;
- e) ottenere un maggiore controllo dell'efficacia e dei costi delle attività diretti all'utenza;
- f) coinvolgere il personale nella pianificazione delle attività formative cercando soprattutto di migliorarne la consapevolezza e le competenze: il coinvolgimento e la responsabilità dei propri soci rappresentano infatti l'essenza "dell'essere cooperativo" e sono la migliore garanzia di qualità per i servizi offerti;
- g) rilevare e analizzare il livello di soddisfazione dei propri clienti al fine di soddisfarne i bisogni con sempre maggiore efficacia.

A garanzia di una reale efficacia del sistema, C.R.M. si propone di coinvolgere nella elaborazione e realizzazione degli obiettivi qualitativi anche i propri fornitori e gli eventuali *partners*.

Il C.d.A. di C.R.M. inoltre, secondo una prospettiva di miglioramento continuo, garantisce in sede di riesame annuale, grazie all'analisi sistematica dei propri punti deboli rilevati attraverso il Sistema Qualità, la fissazione di obiettivi migliorativi per le prestazioni fornite.

Il Consiglio di Amministrazione di CRM fissa quindi come obiettivo generale il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità Certificato secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2015, applicato prioritariamente a tutti i servizi erogati in regime di "gestione diretta o totale" e possibilmente anche agli altri servizi, fatte salve considerazioni legate alla durata degli appalti, ai margini di autonomia gestionale e ad altri fattori influenti sull'organizzazione interna. Inoltre il C.d.A. ha deliberato e la cooperativa ha adottato ed implementato un Modello Organizzativo conforme al D.lgs. 231/01 che si integra ed applica anche attraverso i processi del (SGQ) Sistema Gestione Qualità e del (SGSL) Sistema Gestione Sicurezza Lavoro.

Ogni persona operante all'interno di CRM sarà chiamata a partecipare attivamente a questa importante scelta della Cooperativa e dotata dei necessari strumenti cognitivi. Il C.d.A. può confermare, con ragionevole certezza, l'obiettivo che tutti i soci lavoratori operanti nel Sistema Qualità di C.R.M. ne condividano l'orientamento al cliente e i metodi adottati per garantirlo.

La conduzione e la gestione del Sistema Qualità dovranno concretizzarsi nel perseguimento degli obiettivi pianificati.

La Cooperativa, a partire dalla Direzione, si impegna per:

- analizzare il contesto in cui opera per individuare i fattori interni ed esterni rilevanti che impattano sul Sistema Qualità;
- individuare le esigenze di tutte le parti interessate rilevanti al fine di recepirne le istanze;
- analizzare i processi ed il contesto nell'ottica di minimizzare i rischi e di cogliere eventuali opportunità, ove vantaggiose;
- garantire che queste linee direttrici vengano comprese e recepite da tutto il personale operante ai diversi livelli;
- dotarsi degli strumenti necessari a garantire che in Cooperativa le linee direttrici siano seguite da tutti, per i livelli e le parti di competenza;
- rendere disponibili tutte le risorse (umane, tecniche e finanziarie) necessarie all'attivazione del Sistema Qualità;
- tradurre gli impegni definiti nella Politica della Qualità in obiettivi concreti che ogni singolo settore dovrà perseguire;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, anche attraverso il monitoraggio di indici della qualità appositamente individuati;
- attuare in modo pianificato eventuali modifiche del sistema finalizzate al miglioramento dello stesso, evitando i rischi connessi al cambiamento.

Milano, 13.09.2018

Per il CDA il Presidente