

La relazione tra la mission della Cooperativa e la norma UNI EN ISO 9001:2015 , consente di far propri i principi che immettono la certificazione di qualità nell'iter in divenire, adottandola quale strumento fondamentale per permettere quella crescita, quella maturazione e quell'agire proiettati lungo la strada del miglioramento continuo.

Le fondamenta atte a costruire una "Politica per la Qualità" forte e condivisa vengono a trovare una loro collocazione pregnante:

- **nell'attenzione al cliente;**
- **nella leadership;**
- **nel coinvolgimento delle persone;**
- **nell'approccio ai processi;**
- **nel miglioramento continuo.**

Avere consapevolezza del valore della "Politica per la Qualità" diviene pregnante per concretizzare ogni successivo passaggio.

Una consapevolezza intrisa di aspetti fisici, psicologici e filosofici, di sensazioni, percezioni, idee, atteggiamenti e sentimenti legati ad ogni persona. La "Politica della Qualità" ha altresì di riflesso il difficile compito di far maturare, all'interno di ogni organizzazione, l'idea di cosa significhi davvero essere portatori di innovazione e di come insieme si possono conseguire i risultati attesi.

Ecco allora che, secondo questa ottica, il Sistema Qualità, deve divenire nel tempo un tutt'uno nel modo di rapportarsi e proporsi ai vari livelli. Uno strumento, vissuto quale valore aggiunto per tutte le persone che, a vari livelli, operano all'interno dell'organizzazione.

Tutto questo senza trascurare il fatto che ogni azione deve essere accompagnata da quella RESILIENZA che permette di affrontare adeguatamente circostanze insolite per le quali le conoscenze e le abilità ordinarie potrebbero rivelarsi ostiche.

Ottimismo, autostima, hardiness (robustezza psicologica), emozioni positive e supporto sociale: questi, dovranno diventare alcuni dei passaggi forti su cui la Cooperativa si dovrà esercitare al fine di infondere e vedere diffuso ad ampio raggio, un atteggiamento proattivo capace di portare al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Essere resilienti significa d'altro canto essere nel contempo dotati di quella capacità che sa andare incontro ai cambiamenti, creando condizioni ambientali favorevoli alla crescita di ogni parte e componente della comunità.

Ecco perché la Cooperativa Sociale FAI Padova si è caratterizzata in questi anni per la capacità di ridefinire dinamicamente la propria mission e organizzazione interna, partendo dal presupposto che le finalità principali sono quelle di:

Politica per la Qualità, la Salute e la Sicurezza sul Lavoro

- garantire il rispetto delle leggi, regolamenti e normative cogenti in materia di privacy, sicurezza e salute sul lavoro;
- impegno continuo della direzione volto alla minimizzazione degli effetti sulla salute e sulla sicurezza dei/delle lavoratori/trici in relazione alle attività che svolgono in cooperativa;
- creare benessere e quindi salute all'utente e alla sua famiglia in collaborazione con la comunità locale e il territorio;
- perseguire l'ottimizzazione delle condizioni di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro per tutto il proprio personale e per tutte le altre parti interessate, quali ad esempio i visitatori, i fornitori e gli enti interessati;
- comunicare a tutta l'organizzazione l'importanza del sistema di qualità ed i suoi requisiti;
- verificare che gli obiettivi siano compresi e ben specificati da tutti i membri dell'organizzazione.

Ogni anno il sistema gestione qualità impegna l'intera organizzazione in un processo di crescita continua tanto che **mantenere la certificazione non è più un semplice adempimento burocratico, ma una garanzia di qualità dell'agire comune** al fine di raggiungere una serie di OBIETTIVI che vedono:

- l'integrazione con il territorio
- la centralità del fruitore dei servizi;
- la promozione della cultura della qualità;
- la gestione delle professionalità e la qualificazione del personale;
- la sicurezza dei lavoratori.

Promuovere, potenziare, diffondere, assimilare un corretto sistema di gestione qualità permette al singolo e al gruppo tutto, di ottenere grandi risultati con minimi sforzi.

Fare qualità significa portare innovazione, efficacia ed efficienza all'interno di tutti i servizi che vengono erogati al centro dei quali c'è sempre e comunque la PERSONA nella sua unicità.

"La qualità non è mai casuale; è sempre il risultato di uno sforzo intelligente."
John Ruskin