



## Politica della Qualità della Cooperativa A&I

Il CdA della Cooperativa A&I elabora e definisce la Politica della Qualità che orienta l'organizzazione dal punto di vista strategico a medio-lungo termine. La politica della qualità viene riesaminata periodicamente, con particolare attenzione al momento del rinnovo delle cariche o in concomitanza di cambiamenti significativi nell'organizzazione.

La qualità è una scelta di obiettivo e di stile. Si esprime nell'attenzione alla lettura integrale del bisogno per la maggiore soddisfazione dei fruitori, andando oltre la risposta standardizzata alle domande esplicite. La cooperativa A&I sviluppa la propria politica della qualità sulla base di un'analisi approfondita del contesto interno ed esterno in cui opera, che include l'identificazione e la valutazione di forze, debolezze, opportunità e minacce che potrebbero influenzare la capacità dell'organizzazione di raggiungere i propri obiettivi strategici. Particolare attenzione è posta nell'individuare le aspettative e le esigenze degli stakeholder, inclusi utenti, collaboratori, committenti e altri partner esterni. L'approccio della cooperativa si concentra nel garantire che i servizi offerti siano in grado di soddisfare tali esigenze, assicurando, al contempo, il miglioramento continuo dei risultati e delle prestazioni, in risposta alle dinamiche mutevoli del contesto.

La cooperativa A&I si impegna a garantire la qualità dei propri servizi, focalizzandosi sui seguenti obiettivi:

- Soddisfazione degli utenti: garantire che i servizi rispondano alle reali esigenze degli utenti, favorendo l'inclusione sociale e lavorativa.
- Miglioramento continuo: ottimizzare i processi interni e le modalità operative, migliorando l'efficacia e l'efficienza dei servizi.
- Formazione continua: garantire che i soci e i collaboratori siano costantemente aggiornati attraverso percorsi formativi, al fine di sviluppare competenze professionali elevate.
- Valorizzazione delle risorse umane: impegnarsi nel benessere e nella crescita professionale del personale, monitorando la loro soddisfazione attraverso incontri e questionari.

La cooperativa A&I adotta un approccio sistematico nella gestione dei rischi e delle opportunità. Per garantire il raggiungimento degli obiettivi, vengono identificati e valutati i rischi che potrebbero influenzare negativamente i processi e i risultati attesi, nonché le opportunità che potrebbero favorire il miglioramento continuo e l'innovazione. Le azioni appropriate vengono adottate per minimizzare i rischi e sfruttare le opportunità, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione degli utenti.

La sicurezza e la salute dei lavoratori sono un valore fondamentale per A&I. La cooperativa garantisce un ambiente di lavoro sano e sicuro, attuando tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i rischi per la salute e la sicurezza. Tutti i collaboratori sono coinvolti in percorsi formativi specifici sulla sicurezza e sono sensibilizzati sui rischi potenziali, con l'obiettivo di creare una cultura della sicurezza diffusa all'interno dell'organizzazione.

La politica della qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione. Ogni membro del personale è coinvolto nella comprensione e applicazione della politica della qualità attraverso riunioni periodiche, sessioni formative e materiali informativi facilmente accessibili. La cooperativa assicura che tutti i soci, collaboratori e dipendenti siano costantemente informati e consapevoli degli obiettivi della qualità e della loro applicazione nelle attività quotidiane.

### SERVIZI CERTIFICATI:

- Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua;
- Erogazione di servizi per l'integrazione lavorativa.



Il miglioramento continuo è al centro della politica della qualità di A&I. La cooperativa rileva i bisogni degli utenti attraverso incontri, colloqui e questionari, monitora costantemente la qualità dei servizi e dei processi attraverso la raccolta di feedback e adotta azioni correttive e preventive per migliorare continuamente la qualità dei servizi, con particolare attenzione all'efficacia e all'efficienza.

Il CdA della cooperativa è impegnato a garantire il successo della politica della qualità, assicurandosi che le risorse necessarie siano messe a disposizione e che gli obiettivi vengano costantemente monitorati e aggiornati.

Milano, 22.11.2024

Il presidente del CDA

Luigi Pizzuti

A&I scs onlus  
Via E. Ponti, 13  
20143 Milano  
C.F./P. IVA 10593300154

**SERVIZI CERTIFICATI:**

- Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua;
- Erogazione di servizi per l'integrazione lavorativa.