

## POLITICA DELLA QUALITÀ

### LA MISSION DI PARS

La storia della PARS nasce dal desiderio e dalla speranza suscitata in alcuni dall'incontro con due grandi educatori dei nostri giorni, don Pierino Gelmini e don Luigi Giussani, e dal grande cambiamento vissuto da Pio Carosi, dopo una lunga storia di tossicodipendenza, negli ultimi anni della sua vita. Da questi incontri è nato il desiderio di aiutare la ripresa dei giovani più difficili.

Con il tempo la mission della Cooperativa si è ampliata e consiste "nell'operare a più livelli nel campo dell'educazione, della prevenzione, della cura e dell'assistenza in favore di "soggetti svantaggiati" sia essi giovani adulti in stato di difficoltà, portatori di handicap, minori, anziani in condizioni di difficoltà sociali, economiche o psicofisiche, malati di alzheimer, tossicodipendenti, alcolizzati, ludopatici, soggetti disagiati, emarginati, discriminati in genere".

Fulcro di ogni intervento ed aspetto centrale della cultura della Cooperativa è infatti il tentativo di rispondere in maniera totalizzante alle problematiche poste, al fine di garantire il benessere globale della persona, nel rispetto della sua dignità.

### LA VISION DI PARS

Nel perseguire la propria mission, **PARS** intende operare una presa in carico globale, rispettando l'individualità della persona, mediante un approccio integrato e multidisciplinare, collaudato attraverso l'esperienza dei suoi professionisti, che si realizzi nel lavoro in équipe.

### I RIFERIMENTI VALORIALI

**Centralità della persona** – La persona viene posta al centro dell'intervento, con le sue risorse, le sue complessità e la sua storia. I percorsi offerti vengono modellati sui bisogni specifici della persona e sulla sua lettura della realtà, così da aiutarla ad esprimere al meglio le risorse di cui dispone per raggiungere il più elevato livello di benessere fisico, psichico e sociale.

**Eguaglianza** – L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non vengono quindi effettuate distinzioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politiche.

## POLITICA DELLA QUALITÀ

**Imparzialità** - Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate sui criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità** - L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare che non dipenda da volontà del cliente, PARS si impegna ad adottare tutte le misure atte a evitare ogni rischio di interruzione del servizio, per garantirne la continuità dell'assistenza.

**Partecipazione, Coinvolgimento** - L'utente viene coinvolto attivamente nella creazione del suo progetto. Costituisce elemento imprescindibile per la riuscita degli interventi anche la partecipazione dei familiari e/o di persone significative per l'ospite, nonché dei Servizi che hanno in carico l'utente.

**Integrazione** - Per garantire l'efficacia degli interventi le equipe collaborano attivamente e costantemente con i diversi Servizi coinvolti nella presa in carico dell'utente.

**Efficacia ed efficienza** - PARS adotta le più adeguate misure per assicurare la massima soddisfazione possibile con il miglior utilizzo delle risorse e soluzioni organizzative disponibili, nel rispetto dei principi d'eguaglianza ed imparzialità.

**Etica** - Pars gestisce i servizi secondo criteri di eticità: tutto il personale si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto della dignità e della salute degli utenti. Tutto il personale, sia dipendente che non, è tenuto inoltre ad attenersi alle norme e principi deontologici propri della professione svolta, nonché al Codice Etico adottato dalla Cooperativa.

**Trasparenza** - Per rendere chiare e trasparenti le condizioni di erogazione dei servizi, PARS mette a disposizione del cittadino materiale informativo in molteplici modalità nonché servizi di orientamento e pronta accoglienza mediante il proprio personale referente per ogni specifico servizio.

**Tempestività** - La Cooperativa si pone l'obiettivo di rispondere in modo tempestivo alle necessità manifestate dagli utenti. La tempestività è altresì intesa in senso più ampio come intercettazione di nuovi bisogni e di risposta immediata e innovativa agli stessi.

**Prevenzione** - La Cooperativa è consapevole che l'elemento fondamentale e imprescindibile nella sua azione è l'attività di prevenzione, finalizzata all'incremento della conoscenza, dell'informazione e della tutela.

### L'IMPEGNO DI PARS

**PARS** si propone di portare avanti i seguenti **Impegni**:

- ✓ Rispetto delle leggi in vigore e della normativa applicabile;
- ✓ Rispetto dei requisiti applicabili;
- ✓ Rispetto della normativa sui contratti di lavoro;
- ✓ Garantire l'erogazione dei Servizi nei tempi e nei modi programmati e richiesti dall'utenza/enti committenti-inviati;
- ✓ Garantire la qualità dei servizi erogati;
- ✓ Soddisfazione delle aspettative delle parti interessate;
- ✓ Monitoraggio dei processi;
- ✓ Gestire le professionalità e la qualificazione professionale ponendo la massima attenzione alla valorizzazione delle risorse umane, mettendo in atto piani di formazione e un sistema di valutazione e sviluppo delle competenze;
- ✓ Assicurare l'integrazione del sistema qualità nei processi di business dell'organizzazione;
- ✓ Promozione dell'utilizzo dell'approccio per processi;
- ✓ Promozione della logica basata sulla prevenzione del rischio (risk-based thinking);
- ✓ Garanzia della disponibilità delle risorse per il funzionamento e la continua efficacia del sistema di gestione della qualità;
- ✓ Miglioramento continuo del Sistema di Gestione della qualità, nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- ✓ Estensione della UNI 10881 all'interno delle case di riposo e residenze protette gestite dalla PARS;
- ✓ Promuovere l'aggiornamento del Modello 231/2001.

## POLITICA DELLA QUALITÀ

### GLI OBIETTIVI DI PARS

Nell'ambito di queste premesse, PARS si pone quindi una serie di **obiettivi** che seguono le linee strategiche sopra indicate:

✓ **Obiettivi di Attività:**

- Mantenere, implementare e innovare i rapporti di partenariato e la collaborazione con altre realtà del no-profit ed Istituzioni per la creazione di sinergie e di reti;
- Attivare processi di integrazione con il territorio e la comunità locale;
- Sviluppare l'attività di advocacy nei confronti delle Autorità Sanitarie e Sociali locali e regionali;
- Garantire la flessibilità nell'erogazione delle prestazioni;
- Condividere i protocolli e le prassi sviluppate dalla Cooperativa con le organizzazioni del territorio;
- Implementare e mantenere i nuovi requisiti relativi all'autorizzazione e accreditamento per le strutture sanitarie e sociali della Cooperativa;
- Sviluppare le attività connesse alla gestione del rischio clinico e la creazione di uno specifico know how;
- Sviluppare attività finalizzate al miglioramento dell'accessibilità e dell'accoglienza dell'utente;
- Supportare gli ospiti delle strutture PARS nella fase di reinserimento e integrazione sociale;
- Attivare nuove strutture per le dipendenze patologiche e strutture per minori;
- Aggiudicarsi la gestione di nuovi servizi in appalto;
- Revisionare e riorganizzare i ruoli e le responsabilità interne, sviluppando costantemente le sinergie fra le funzioni della Cooperativa;
- Promuovere la cultura della qualità e della sicurezza attraverso un sistema di informazione, partecipazione, collaborazione e di controllo qualitativo interno ed esterno;
- Potenziare le attività di tipo B della Cooperativa;
- Verificare e monitorare l'evoluzione normativa sulla Concorrenza e gli atti conseguenziali;
- Adeguamento alla normativa sul terzo settore.

✓ **Obiettivi di risorse:**

- Rilanciare i settori più produttivi e a maggiore utilità per il territorio;
- Rendere più efficiente il processo di selezione e inserimento del personale;
- Garantire la formazione di base e specifica per tutto il personale;
- Favorire la possibilità di crescita professionale e flessibilità all'interno dell'organizzazione,

## POLITICA DELLA QUALITÀ

anche in riferimento al rischio di burn-out del personale;

- Monitorare il livello di obsolescenza delle attrezzature e della strumentazione a disposizione delle strutture per garantirne l'ammodernamento;
- Informatizzare e digitalizzare i processi dell'organizzazione per renderne più efficiente la gestione;
- Attivare politiche di fundraising;
- Razionalizzare l'uso delle risorse;
- Attivare canali adeguati per ottenere finanziamenti per attività formative.

✓ **Obiettivi di Salute:**

- Ampliare la gamma dei servizi offerti nei diversi settori in risposta alle esigenze della popolazione e del territorio;
- Sviluppare servizi innovativi in risposta a bisogni emergenti della Comunità locale;
- Sviluppare l'attività di prevenzione anche per le dipendenze digitali e da gioco d'azzardo nonché quelle relativi a droga e alcol;
- sviluppare attività di informazione ed educazione per genitori e insegnanti.

Data 12/02/2026

Firma Presidente del C.D.A.

