

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Associazione intende perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel settore dell'assistenza sociale e sanitaria, prevalentemente nell'ambito territoriale della Regione Lombardia (art. 2 Statuto CeAS).

In particolare:

Il CeAS realizza il proprio intervento in rete con gli enti locali, i servizi territoriali e le associazioni del privato sociale, attraverso:

- contesti comunitari residenziali terapeutici e riabilitativi per persone con dipendenze da droga e con disagio psichico;
 - servizi di counselling territoriale e telefonico;
 - alloggi protetti di accompagnamento all'autonomia per donne sole e/o con figli, minori e giovani stranieri, persone con vissuto di dipendenza;
 - accoglienza di nuclei famigliari in condizioni di emergenza abitativa o grave marginalità sociale;
- interventi territoriali per favorire processi di coesione sociale ed inclusione in servizi residenziali e territoriali: protezione sociale, rifugiati, interventi di strada e nei quartieri.

Per erogare i propri servizi e dare risposta ai bisogni sociali emergenti, il CeAS interviene con uno stile ispirato a principi di trasparenza e correttezza nell'osservanza delle regole del proprio codice etico:

- **Centralità della relazione e dell'ascolto:** il CeAS si impegna a promuovere un rapporto con gli Ospiti e i loro Familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno, assicurandosi che effettuino le proprie scelte in maniera consapevole;
- **Rispetto dei valori individuali:** il CeAS si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona (adulta e minore), riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita;
- **Equità delle prestazioni e delle condizioni:** il CeAS si impegna ad assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, del genere, degli orientamenti sessuali, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento; ed inoltre si impegna a garantire l'uniformità delle condizioni applicate a tutti gli Ospiti, escludendo l'applicazione di un migliore trattamento per ragioni legate a personalismi e clientelismi.
- **Informazione:** il CeAS si impegna a garantire agli aventi diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso al servizio, sia sui percorsi intrapresi e a fornire queste informazioni con un linguaggio comprensibile e adeguato alle conoscenze degli interlocutori;
- **Qualità del servizio:** Il CeAS si impegna, al fine di sviluppare un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, ad analizzare periodicamente la soddisfazione degli Ospiti, a monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente. Attraverso la Carta dei Servizi, l'Associazione rende noti gli standard di qualità che si impegna a rispettare per ciascun servizio gestito.
- **Diritto di inoltrare reclami:** il CeAS si impegna a garantire la possibilità di presentare osservazioni e reclami da parte degli Ospiti, dei Familiari e degli altri "portatori di interesse", garantendo tempi e modalità di risposta adeguati, che saranno enunciati nella Carta dei Servizi.
- **Mission aziendale:** La Direzione CeAS si impegna ad assicurare il perseguimento della mission aziendale, della sostenibilità economica, ambientale e sociale nel rispetto dei requisiti cogenti di settore, dei requisiti cogenti trasversali e dei requisiti di certificazione di qualità. La Direzione ha come obiettivo cardine la soddisfazione del bisogno del cliente per il quale si impegna ad offrire il miglior servizio nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

Per fare ciò la Direzione:

- assicura le risorse umane, economiche e strumentali;
- definisce gli obiettivi aziendali, li verifica e li ridefinisce;
- adotta un approccio alla gestione basato sull'analisi del contesto e dei rischi- opportunità;
- comunica l'importanza di una gestione per la qualità efficace e promuove la partecipazione attiva delle persone alla gestione del sistema.