

	POLITICA DELLA QUALITA'	"L'Abbaino" Società Cooperativa Sociale Politica della qualità 01.09.19
--	-------------------------	---

Politica della Qualità

01. La storia

La Società Cooperativa "L'Abbaino" opera da più di trenta anni nel territorio di Firenze e in vari comuni limitrofi (Vaglia, Scandicci, Prato) e continua ancora oggi a perseguire nella sua Mission, la creazione e la promozione del benessere della comunità intera, operata attraverso la progettazione, la crescita e la gestione dei servizi offerti nell'area Infanzia, nell'area Intercultura e nell'area Minori. E' da sempre impegnata nella crescita del capitale sociale dei propri soci ed operatori e nella crescita di relazioni con il territorio, per rispondere ai numerosi bisogni sociali emergenti.

Nata ufficialmente nel 1987, ha svolto inizialmente la sua attività con l'obiettivo di crescere e di radicarsi nel territorio e **oggi come ieri la Cooperativa mira ad essere un soggetto di promozione del benessere sociale con specificità nel settore educativo e nel settore minori.**

Inizialmente i primi progetti si avviano nel 1987 con l'apertura di un progetto di preformazione professionale per ragazzi del territorio in situazione di disagio socio-ambientale. Questo primo servizio della Coop.va si evolve e si mantiene nel tempo fino a divenire, nel 1998, il servizio socio-educativo semiresidenziale per minori, Lo Scarabocchio, presente a tutt'oggi. Il settore socio-assistenziale rivolto ai minori è fortemente integrato con altri servizi di salute mentale ASL per gli adolescenti. Dal 1992 la ex USL 10D ci affida la gestione del Progetto "Intervento lo Ausiliario" della Salute Mentale Infanzia Adolescenza fiorentina che successivamente verrà integrato dall'intervento laboratoriale realizzato all'interno del Percorso Verde, servizio della Riabilitazione della Salute Mentale Infanzia Adolescenza della ASL- Firenze.

Nel 1994 la cooperativa sceglie di ampliare l'area di intervento partecipando ad una gara per la gestione di un asilo nido nel comune di Fiesole. La gara viene vinta e la cooperativa raddoppia la base sociale. Da allora la Cooperativa sociale si specializza ed amplia i propri interventi nei settori educativi gestendo nidi d'infanzia, spazi gioco, servizi di post scuola, centri estivi, Scuole dell'infanzia e Scuola primarie private parificate, settore interculturale con la gestione di Ludoteche, laboratori scolastici, progetti di formazione scolastica e mantenendo la sua radice nell'area Minori.

L'Impresa società cooperativa osserva e vive il cambiamento della società contemporanea con le sue complessità cercando di rispondere ai nuovi bisogni della collettività e delle famiglie. Negli ultimi anni vi è stato un grande cambiamento e una crisi economica, culturale e sociale da parte delle famiglie. La Cooperativa ed i suoi soci, vogliono nella loro Vision, essere protagonisti e rispondere a queste nuove difficoltà ed ai nuovi scenari riguardanti la sanità, la scuola, l'educazione, l'istruzione, il lavoro a partire dall'esperienza maturata negli anni, attraverso le metodologie di lavoro e la gestione di servizi innovativi e di qualità.

La cooperativa si assume la responsabilità di dare risposte imprenditoriali nuove ed efficaci coerenti ai principi fondanti della cooperazione.

Intenzionata, sempre, a lavorare in integrazione con soggetti pubblici e privati e a coinvolgere attivamente la comunità nei processi di scambio, progettazione e valutazione degli interventi effettuati.

Nuovi orizzonti si devono aprire per la cooperazione sociale pensando a collaborazioni e partnership innovative con soggetti privati che condividono la centralità della persona ed i valori della solidarietà.

02. FINALITA' E CONTESTO DELLA COOPERATIVA

Oggi come ieri la Cooperativa mira ad essere un soggetto di promozione del benessere sociale. Quindi i principi fondamentali della missione della Cooperativa possono così riassumersi:

	POLITICA DELLA QUALITA'	"L'Abbaino" Società Cooperativa Sociale Politica della qualità 01.09.19
---	-------------------------	--

- PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE DELLE PERSONE ossia promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale, coinvolgendo i diversi portatori di interesse del territorio nei servizi alla Persona ed alla Comunità;
- SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETÀ ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini;
- PERSEGUIRE azioni sociali fondate nel riconoscimento dei diritti dei bisogni della comunità locale;
- FAVORIRE la partecipazione dei soci al proprio progetto di impresa sociale;
- FAVORIRE lo sviluppo di politiche sociali finalizzate a incrementare la concertazione e i rapporti di collaborazione tra privato sociale, enti pubblici e pubbliche amministrazioni.

L' Impresa società cooperativa osserva e vive il cambiamento della società contemporanea con le sue complessità cercando di rispondere ai nuovi bisogni della collettività e delle famiglie.

Negli ultimi anni c'è stato un grande cambiamento e una crisi economica, culturale e sociale da parte delle famiglie. La Cooperativa sta cercando di rispondere a queste nuove difficoltà della famiglia come evidenziano anche nell'analisi di contesto della Cooperativa.

A questo proposito i nuovi scenari riguardanti la sanità, la scuola, il lavoro ci vedono protagonisti grazie all'esperienza maturata negli anni, alle metodologie di lavoro e gestione di servizi innovativi e di qualità.

La cooperativa si assume la responsabilità di dare risposte imprenditoriali nuove ed efficaci coerenti ai principi fondanti della cooperazione.

Intenzionata, sempre, a lavorare in integrazione con soggetti pubblici e privati e a coinvolgere attivamente la comunità nei processi di scambio, progettazione e valutazione degli interventi effettuati.

Nuovi orizzonti si devono aprire per la cooperazione sociale pensando a collaborazioni e partnership innovative con soggetti privati che condividono la centralità della persona ed i valori della solidarietà.

Oggi come ieri la Cooperativa mira ad essere un soggetto di promozione del benessere sociale. Quindi i principi fondamentali della missione della Cooperativa possono così riassumersi:

Questo significa:

- operare interventi sociali ed educativi con le persone, attraverso un lavoro di rete ed integrazione tra cooperative di tipo A, di tipo B ed altri soggetti del no-profit .
- fornire interventi e progetti personalizzati e dinamici e non singole prestazioni;
- stimolare la partecipazione e il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- finalizzare l'azione educativa e sociale all'emancipazione e all'inclusione sociale delle persone.
- assicurare integrazione di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità di innovazione attraverso l'appartenenza al Consorzio CO&SO e a CGM, pur valorizzando le originalità territoriali.

Il Consorzio CO&SO nasce nel 1998 in forma di cooperativa sociale. Le cooperative socie del Consorzio sono prevalentemente cooperative di tipo A, di tipo B e di servizi ed operano nella gestione di:

- servizi socio-educativi e/o assistenziali rivolti all'infanzia, minori e giovani, soggetti disabili, anziani, categorie sociali a rischio etc.;
- attività produttive e di servizi in vari settori (manutenzione del verde, mense, pulizie, riciclaggio abiti, gestione bar etc.) finalizzati all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati;
- servizi afferenti all'area culturale (biblioteche, editoria e grafica) e all'outsourcing per le imprese.

Il Consorzio è prevalentemente deputato dalle Associate a svolgere l'attività di **General Contractor**, assume quindi la titolarità dei contratti in nome e per conto di una o più cooperative Socie. Nell'ambito della **gestione di contratti, organizzazione, coordinamento e controllo di servizi per conto delle Consorziatoe** ha stabilito la presente Politica per proprio sistema di gestione integrato Qualità e Sicurezza, i cui cardini sono:

	POLITICA DELLA QUALITA'	"L'Abbaino" Società Cooperativa Sociale Politica della qualità 01.09.19
---	-------------------------	---

- la promozione e diffusione della cultura della qualità, della sicurezza, della tutela dell'ambiente e dei dati personali, della responsabilità sociale, a tutti i livelli dell'organizzazione;
- il promuovere la certificazione delle proprie consorziate su tali norme e su quelle specifiche di settore, affinché vengano offerti alla comunità e a tutte le parti interessate servizi sempre più qualificati;
- l'adozione e mantenimento di un Sistema di Gestione integrato in accordo ai requisiti degli standard internazionali delle norme ISO 9001, nonché della normativa europea e nazionale in materia di trattamento dei dati personali;
- il coinvolgimento delle parti interessate rilevanti per il proprio sistema di gestione integrato;
- il mettere al centro del proprio operato il Cliente, gli Utenti e le Persone, nel rispetto dei requisiti, degli impegni e dell'etica;
- il raggiungimento della **soddisfazione del Cliente** interno ed esterno, delle famiglie, degli utenti, della comunità, attraverso la fornitura di prodotti e servizi di qualità;
- la disponibilità a supportare le richieste di Clienti, Utenti e Parti Interessate;
- la **prevenzione di non conformità e di incidenti** relativi alla SSL, il controllo, l'analisi e la loro risoluzione;
- la **riduzione degli impatti** ambientali, degli sprechi e dei rifiuti, e la prevenzione dell'inquinamento ambientale;
- il rispetto dei **requisiti cogenti** applicabili all'organizzazione ed in particolare quelli relativi ai Clienti, alle leggi, ai regolamenti ed alle normative applicabili, ai contratti collettivi di lavoro;
- il monitoraggio da parte delle consorziate delle normative cogenti applicabili;
- il **miglioramento continuo** del proprio Sistema di Gestione Integrato, e di quello delle associate.

Il Consorzio Co&SO si impegna a tener conto della presente politica nella definizione dei propri obiettivi strategici aziendali al fine di dar concreto seguito ai principi di qualità e di sicurezza espressi.

La Direzione della Cooperativa si propone di lavorare sullo sviluppo, consolidamento e miglioramento qualitativo dei settori Infanzia, Minori e Famiglia.

03. Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi per la qualità vengono stabiliti ogni anno sulla base delle esigenze dell'organizzazione e sulla base delle esigenze dei clienti. La Direzione della Cooperativa verifica, approva, monitora e riesamina periodicamente gli obiettivi per la qualità contenuti nel PdQ annuale. Tali obiettivi traducono operativamente e nel dettaglio le direttive generali indicate nella politica della qualità della Cooperativa.

La cooperativa è certificata per il seguente campo di certificazione:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI RIVOLTI ALL'INFANZIA ED AI MINORI. La cooperativa a luglio 2016 è risultata conforme alla norma 11034, certificato N.INFA/16/26 per i campi di attività: PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI NIDO D'INFANZIA.

04. Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La Qualità fa parte della strategia della Cooperativa. Essa viene pianificata, da parte del Presidente in collaborazione con il Consiglio di Amministrazione. L'immagine e il business della cooperativa dipendono dalla soddisfazione degli utenti dei servizi. Le caratteristiche che influenzano la soddisfazione degli utenti possono essere individuate nei seguenti componenti:

- competenza dei responsabili e dei collaboratori del Cooperativa;
- efficienza ed efficacia nella fornitura dei servizi offerti;
- conformità dei risultati dei processi alle specifiche e alla norma UNI EN ISO 9001.
- Conformità dei risultati e dei processi alle specifiche e alla norma UNI 11034

Lo strumento effettivo per la pianificazione e il controllo della qualità è il Piano della Qualità –Piano di Impresa che viene verificato nel riesame ogni anno.

Tutto questo permette di implementare la Politica aziendale per la Qualità.

Lo sviluppo operativo del Piano si realizza per mezzo della pianificazione, del controllo e della sorveglianza delle attività e dei servizi.

	POLITICA DELLA QUALITA'	"L'Abbaino" Società Cooperativa Sociale Politica della qualità 01.09.19
--	-------------------------	---

Gli obiettivi da inserire nel Documento sono definiti dal Consiglio di Amministrazione in collaborazione con la Direzione. Annualmente il CdA della Cooperativa, dopo aver preso visione di risultati dei processi di analisi e rilevazione e dell'esito delle verifiche ispettive effettuate durante l'anno precedente, procede all'individuazione dei processi da monitorare e/o migliorare, sulla base delle esigenze manifestate dai clienti e dalla stessa organizzazione.

Riguardo ad essi stabilisce poi dei micro obiettivi misurabili, individuando indicatori adeguati e corrispondenti valori target cui fare riferimento.

In particolare il Piano:

- viene preparato, sulla base di questi obiettivi, dalla Direzione in collaborazione con il CdA;
- viene verificato e approvato dal Presidente;
- elenca le caratteristiche chiave di importanza strategica per l'attività oggetto del Piano;
- individua gli indicatori correlati a tali caratteristiche;
- descrive le modalità di raccolta dei dati che permettono di monitorare gli indicatori;
- stabilisce i valori target degli indicatori in modo di permettere un'effettiva "misurazione e controllo della qualità";

Descrive e assicura:

- le risorse necessarie;
- le attività di misura e controllo;
- le attività di verifica;
- i criteri di accettazione dei risultati
- che sono necessari a garantire il soddisfacimento degli obiettivi.

Periodicamente, dunque, la Direzione monitora, approva, verifica e riesamina gli obiettivi che traducono le direttive indicate nella Politica per la Qualità.

Nella stesura del Piano la Direzione deve assicurare che gli obiettivi della qualità stabiliti siano effettivamente misurabili e coerenti con la Politica a tutti i livelli pertinenti dell'organizzazione.

Deve inoltre assicurare che la pianificazione dei processi, delle relative risorse e dei monitoraggi siano eseguite per conseguire gli obiettivi per la qualità stabiliti.

La politica per la qualità inoltre è disponibile ed è documentata, comunicata e applicata all'interno della cooperativa.

Data 01.09.19

Il Presidente
(Enrico De Marco)

Firma.....