

## LETTERA DI POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

Rev. 05 del 12/07/2010

### DICHIARAZIONE DI MISSION

La Cooperativa opera ai sensi della legge 381/91, con finalità solidaristiche, per il perseguimento dell'interesse generale della comunità, alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini tramite la gestione e progettazione dei propri servizi.

E' una ONLUS (Organizzazioni non lucrative di Utilità Sociale) ai sensi del D. Lgs 460/97 ed opera nelle seguenti aree:

- a) Attività di assistenza domiciliare integrata e non ad anziani e portatori di handicap;
- b) Assistenza qualificata in forma integrata presso sanitarie, residenziali, semi residenziali RSA, case protette e/o case famiglia;
- c) Progettazione, realizzazione e gestione in conto proprio o per conto terzi (Enti pubblici e privati) di residenze sociali e/o sanitarie, fornendo assistenza globale e continuativa agli ospiti;
- d) Progettazione, realizzazione e gestione in conto proprio o per conto delle Istituzioni pubbliche centri rivolti all'infanzia o di aggregazione giovanile, fornendo servizi di assistenza a contenuto educativo e interrelazionale;
- e) Progettazione, realizzazione e gestione di soggiorni per minori, anziani o altri soggetti, presso centri di vacanza, residenze e/o attività turistico-sociali, e promuovere attività di animazione e di terapia occupazionale per ogni fascia di utenza;
- f) Gestire asili nido, servizi di assistenza scolastica ai portatori di handicap nelle scuole di ogni ordine e grado;
- g) Attività di promozione e di rivendicazione dell'impegno delle Istituzioni a favore di soggetti deboli e/o svantaggiati;
- h) Progettazione di interventi di realizzazione, riorganizzazione e gestione di strutture residenziali, semiresidenziali anche predisponendo budget gestionali e piani di fattibilità;
- i) Organizzare e gestire servizi logistici, sul territorio per l'assistenza e il soccorso ed il soddisfacimento di bisogni di persone inferme, trasporto di portatori di handicap;
- j) Servizi e centri di riabilitazione;
- k) Attività di riabilitazione e consulenza;
- l) Attività di sensibilizzazione e animazione delle comunità entro cui opera al fine di renderla consapevole all'attenzione ed accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- m) Progettazione e co-progettazione, realizzazione e gestione, in collaborazione di enti pubblici o privati, di servizi sanitari, sociosanitari, socio-assistenziali ed educativi;
- n) Partecipazione ad ogni procedura di gara per l'affidamento di opere, forniture e servizi pubblici in campo socio-sanitario, assistenziale e d educativo.
- o) Progettare, realizzare e gestire – in proprio e per conto terzi – servizi di mediazione linguistica-culturale, accoglienza, informazione, supporto amministrativo e sostegno socio-educativo,

rivolti in particolare alle fasce più deboli dell'immigrazione straniera, come anziani, minori, donne e nuclei familiari ricongiunti.

Il Cardine persegue il miglioramento continuo della qualità della struttura gestionale e dei servizi ed è retta e disciplinata dai principi della mutualità; La nostra **mission** è quella tipica di una Cooperativa sociale di tipo "A" che coniuga la gestione con la ricerca e l'innovazione. Tali elementi sono concentrati nell'affermazione di sistemi di rete e nella valorizzazione del rapporto con i soci prevedendo il loro coinvolgimento sulle direttrici strategiche e l'informazione rispetto agli obiettivi raggiunti.

La Cooperativa persegue la propria mission garantendo continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali ai propri soci.

Gli **obiettivi** (raggiungibili e misurati) che la nostra azienda si propone sono:

- A. Garantire ai soci la continuità occupazionale e le migliori condizioni economiche e professionali compatibili con il mercato e migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.
- B. Sviluppare la partecipazione dei soci alla gestione della Cooperativa e alla vita sociale.
- C. Realizzare la massima economicità ed efficienza della gestione, per ottenere risorse da destinare innanzi tutto agli investimenti ed al rafforzamento patrimoniale offrendo ai soci il riconoscimento dell'apporto individuale di ognuno.
- D. Realizzare il Bilancio Sociale annuale.
- E. Soddisfare al meglio la domanda dei servizi sanitari, sociali, assistenziali ed educativi coniugando professionalità ed efficienza con il rispetto della soggettività degli utenti.
- F. Conseguire la massima capacità competitiva per acquisire e consolidare la leadership nella gestione diretta dei servizi sanitari e socio-assistenziali-educativi.
- G. Implementare le forme di comunicazione e di informazione ai soci in merito alla condivisione delle linee strategiche e degli obiettivi perseguiti dalla Cooperativa, al fine di creare partecipazione e coinvolgimento. Questa misura si rende necessaria per migliorare il contesto di implementazione del Sistema Qualità.
  
- H. Implementare un sistema di controllo di qualità in termini di pianificazione e attribuzione delle responsabilità delle diverse funzioni amministrative.
- I. Migliorare la qualità del servizio erogato in termini di affidabilità, professionalità, sicurezza, solidarietà, mediante
  - il coinvolgimento di tutti i soci-lavoratori e lavoratori;
  - la diffusione della formazione sulla qualità a tutti i livelli;
  - la generazione di una cultura del miglioramento continuo;
  - il rilevamento del grado di soddisfazione del cliente/utente
  - il monitoraggio del Sistema Qualità attraverso l'analisi statistica di specifici indicatori

l'implementazione del Sistema qualità attraverso la sistematica applicazione delle procedure del riesame della direzione.

## DOCUMENTO DI POLITICA AZIENDALE DI QUALITA' E DI RESPONSABILITA' SOCIALE

Il Cardine è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008. La Direzione definisce gli obiettivi della qualità rendendo operativa la missione aziendale e coinvolgendo i responsabili delle funzioni organizzative interessate.

La Cooperativa Il Cardine, con la consapevolezza del proprio ruolo e delle responsabilità nell'ambito della comunità, definisce la propria capacità di operare con eccellenza in merito alla Qualità e alla Responsabilità Sociale.

La Cooperativa si impegna pertanto:

- a conformarsi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e SA8000:2008 e alle leggi nazionali e a tutte le altre leggi applicabili,
- a rispettare le disposizioni contenute nei documenti internazionali, Convenzioni, raccomandazioni ILO e Dichiarazioni ONU richiamate nella SA8000;
- a riesaminare regolarmente la propria politica al fine di un miglioramento continuo considerando i cambiamenti nella legislazione, nei requisiti del proprio codice di condotta e ogni altro requisito aziendale.
- a provvedere affinché la propria politica sia efficacemente documentata, applicata, mantenuta attiva, comunicata e resa accessibile in forma comprensibile a tutto il personale, inclusi l'alta direzione, i dirigenti, i manager, i responsabili e l'organico operativo, assunto dall'azienda o rappresentante della stessa.
- A rendere la propria politica pubblicamente disponibile, in forma e modo accessibili ed efficaci, alle parti interessate, su richiesta.
- a tutelare l'infanzia e ad impegnarsi attivamente contro qualsiasi forma di sfruttamento del lavoro minorile.
- ad astenersi dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare, i dipendenti che, a giusto titolo e con mezzi idonei, forniscano informazioni riguardanti l'inosservanza della Cooperativa alla presente norma;
- ad astenersi da qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti in relazione all'origine sociale, alla nascita, alle responsabilità familiari, allo stato civile ed a qualsiasi altra situazione;
- di obiettivi specifici e l'efficace comunicazione a tutti i lavoratori del loro raggiungimento.
- ad assicurare una sistematica e adeguata comunicazione a tutte le parti interessate dei risultati del proprio Sistema integrato attraverso la redazione del Bilancio Sociale.

Siena, 12 luglio 2010

Il Presidente  
Mauro Tosoni