

## DOCUMENTUL POLITICI DE CALITATE ȘI RESPONSABILITATE SOCIALA

Rev. 05 del 12/07/2010

### MISIUNE

Cooperativa funcționează în conformitate cu Legea 381/91, cu scopul de solidaritate, urmărirea intereselor generale a comunității, promovarea integrării umane și sociale a cetățenilor prin gestionarea și planificarea serviciului său.

Cooperativa este o NPO (organizație socială non-profit) în conformitate cu D.Lgs 460/97 și își desfășoară activitatea în următoarele domenii:

- a) Activitățile de îngrijire la domiciliu în formă integrată și nu, pentru persoane în vârstă și purtătoare de handicap;
- b) Asistență calificată în formă integrată în structuri rezidențiale, semi-rezidențiale RSA, case de asistență socială;
- c) Proiectarea, implementarea și gestionarea cont propriu sau pentru terți (publică și privată) de structuri sociale și / sau sanitare, oferind asistență globală și continuă rezidenților.
- d) Proiectarea, implementarea și gestionarea cont propriu sau în numele instituțiilor publice a centrelor de copii sau de tineri, oferind servicii de conținut educațional și relațional;
- e) Proiectarea, implementarea și gestionarea de structuri de cazare pentru copii, bătrâni sau alte categorii de persoane, la centre de vacanță, reședințe și / sau de turism și activități sociale, și promovarea activităților de întreținere și terapie ocupațională pentru fiecare grup de utilizatori;
- f) Gestionarea grădinițelor pentru copii, asistență educațională pentru persoane cu handicap în școlile de orice tip și nivel;
- g) Promovarea și cererea de angajament a instituțiilor în favoarea persoanelor vulnerabile și / sau defavorizate;
- h) Proiectarea, reorganizarea și gestionarea structurilor rezidențiale, semi rezidențiale, predisponând bugetele gestionale și planurilor de fezabilitate;
- i) Organizarea și gestionarea serviciilor de logistică din teritoriu pentru asistență și de ajutor și satisfacerea nevoilor persoanelor cu dizabilități, transportul de persoane cu handicap;
- j) Servicii și centre de reabilitare;
- k) Activitățile de reabilitare și consiliere;
- l) Activitățile de conștientizare și întreținere în comunitățile în care funcționează pentru a crea o atenție conștientă și ospitalitate pentru persoanele aflate în dificultate;
- m) Planificarea și co-proiectarea, implementarea și gestionarea, în colaborare cu serviciile de sănătate publice și private, de servicii sociale de sănătate, asistență socială și educație;
- n) Participarea la orice licitație pentru atribuirea de lucrări, bunuri și servicii publice în îngrijire socio-sanitară și educație.

“Il Cardine” urmărește îmbunătățirea continuă a calității structurii gestionale și a serviciilor și este reglementat și ghidat de principiile asistenței sociale; **Misiunea** noastră este aceea tipică pentru o

cooperativa socială de tip "A", care combină managementul cu cercetarea și inovarea. Aceste elemente sunt concentrate în afirmarea unor sisteme de tip rețea și în consolidarea relației cu asociații, prevăzând implicarea pe direcțiile strategice și informarea acestora despre obiectivele atinse.

Cooperativa continuă  **misiunea** sa asigurând continuitatea locurilor de muncă și condiții cele mai bune din punct de vedere economic, social și profesional a asociaților săi.

o) Proiectarea, realizarea și gestiunea – pe cont propriu sau pentru terți – a serviciilor de mediere lingvistico-culturale, informare, suport administrativ și sprijin socio-educativ, în special vizând grupurile cele mai vulnerabile ale imigrației străine, cum ar fi persoanele în vârstă, copiii, femeile și familiile reunite.

**Obiectivele** (realizabile și măsurate) pe care compania noastră și le propune sunt:

- A. Asigurarea continuității locului de muncă pentru asociați, cele mai bune condiții economice și profesionale compatibile cu piața muncii și îmbunătățirea condițiilor de muncă din punct de vedere al protecției și securității muncii.
- B. Dezvoltarea participării asociaților la gestiunea cooperativei și la viața socială.
- C. Obținerea economiei maxime și eficiența managementului, pentru a obține resurse pentru investiții și pentru a consolidă patrimoniul, oferind asociaților recunoașterea contribuției individuale a fiecăruia.
- D. Realizarea Bilantului social anual.
- E. Satisfacerea cât mai bine a cererii de servicii sanitare, asistență socială și educație, combinând profesionalism și eficiență, cu respect pentru subiectivitatea utilizatorilor.
- F. Atingerea capacității maxime de competitivitate pentru a dobândi și consolida poziția de lider în gestionarea directă a serviciilor sanitare, socio-asistențiale și educaționale.
- G. Implementarea formelor de comunicare și informare a asociaților în ceea ce privește conștientizarea strategiilor și obiectivelor urmărite de Cooperativa, în scopul de a crea participare și implicare. Această măsură este necesară pentru a îmbunătăți punerea în aplicare a Sistemului de Calitate.
- H. Punerea în aplicare a unui sistem de control al calității în ceea ce privește planificarea și alocarea responsabilităților diferitelor funcții administrative.
- I. Îmbunătățirea calității serviciilor în ceea ce privește fiabilitatea, profesionalism, siguranța, solidaritate, prin
  - Implicarea tuturor asociaților și angajaților;
  - Difuzarea formării despre Sistemul de Calitate la toate nivelurile;
  - Crearea unei culturi de îmbunătățire continuă;

- Relevarea gradului de satisfacție client / utilizator;
- Monitorizarea Sistemului de Calitate, prin analiza statistică a indicatorilor specifici;
- Punerea în aplicare a Sistemului de Calitate prin aplicarea sistematică a procedurilor de control al managementului.

## DOCUMENTUL POLITICII SOCIALE SI DE CALITATE A SOCIETATII

Il Cardine detine certificarea de calitate UNI EN ISO 9001:2008. Conducerea Cooperativei definește obiectivele Sistemului de Calitate prin aplicarea misiunii companiei și implicarea responsabililor de funcții organizatorice implicate.

Cooperativa Il Cardine, prin constientizarea rolului și responsabilităților sale în cadrul comunității definește capacitatea sa de a opera cu excelență în ceea ce privește Sistemul de Calitate și responsabilitatea socială.

Cooperativa se angajează, prin urmare:

- pentru a se conforma cu cerințele UNI EN ISO 9001:2008 și SA8000: 2008, precum și cu legislația națională și toate alte legi aplicabile,
- pentru a se conforma cu dispozițiile cuprinse în instrumentele internaționale, în convenții, în recomandările menționate în cadrul OIM și în Declarațiile ONU menționate în SA8000;
- să reexamineze periodic propria politică pentru o îmbunătățire continuă considerând schimbările din legislație, din cerințele codului comportamental intern și din oricare altă cerință a societății.
- să se asigure că politica proprie este în mod eficient documentată, aplicată, menținută activă, comunicată și accesibilă într-o formă comprensibilă tuturor angajaților, incluzând directorii, managerii, responsabili și organicul operativ.
- politica proprie să fie disponibilă, la cerere, în mod public, în forma și în mod accesibil părților interesate;
- să protejeze copiii și să se angajeze activ împotriva tuturor formelor de muncă destinată minorilor.
- să se abțină de la luarea de măsuri disciplinare, demite sau să discrimineze, orice angajat care, pe bună dreptate, și cu mijloace corespunzătoare, furnizează informații cu privire la inobservarea normelor SA 8000 ;
- să se abțină de la orice formă de discriminare față de angajații săi în legătură cu origine socială, naștere, responsabilitățile familiale, starea civilă și în orice altă situație;
- prin stabilirea de obiective specifice și comunicarea eficientă cu toți angajații pentru a-i informa dacă acestea au fost realizate.
- pentru a asigura o notificare sistematică și adecvată față de toate părțile interesate de rezultatele sistemului său integrat prin redactarea Bilantului Social.



REG. N. 3865 A 9001 : 2008

Siena, 12 Iulie 2010

Președintele  
Mauro Tosoni