

MISSION E POLITICA

Il Pugno Aperto è una cooperativa sociale di tipo A, si occupa di progetti di politiche sociali rivolti alla comunità locale intera (famiglie e infanzia, bambini, adolescenti), adulti con fragilità, anziani, persone senza fissa dimora, malati di HIV, bambini e ragazzi da 0 a 17 anni e loro genitori che si trovano in una situazione di temporaneo disagio e fragilità, migranti rifugiati e richiedenti asilo.

La mission della cooperativa è la promozione di progettualità di cambiamento sociale "per riorganizzare la speranza in un futuro che c'è". Siamo un'impresa che si fonda su rapporti di collaborazione tra soci, lavoratori e i volontari, chiamati a partecipare in modo democratico alla realizzazione di un progetto condiviso.

La cooperativa si identifica nell'essere *impresa sociale di comunità*, che condivide con i diversi portatori di interesse le scelte strategiche di fondo. Il metodo operativo che utilizziamo nel nostro lavoro è basato su logiche e modalità cooperativistiche: collaborazione, corresponsabilità, relazionalità, ascolto, empatia, professionalità, flessibilità, condivisione, sostenibilità, apertura alla pluralità, stimolo alla cittadinanza attiva, accompagnamento sono le parole chiave che guidano il nostro agire fuori e dentro l'organizzazione.

Riteniamo centrale il rapporto con la comunità locale, con cui desideriamo costruire corresponsabilità nel rispondere ai bisogni che incontriamo.

I valori che ispirano il nostro agire sono la corresponsabilità, la comunanza, la sostenibilità, la coesione sociale, il sogno, il dare voce e la creatività.

Tramite l'applicazione efficace di un sistema di gestione per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, la Cooperativa ritiene di poter perseguire nel modo ottimale la propria missione, accrescendo la soddisfazione dei soci, dei clienti e di tutte le parti interessate. Tutto il personale è coinvolto e parte integrante del sistema ed è sotto diretta responsabilità e controllo dello Staff di Direzione.

In quanto realtà aderente al multisito di CSA Coesi Servizi alla Persona, la cooperativa considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale e dà evidenza del proprio impegno nello sviluppo e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e quello del Multisito Servizi alla Persona nel miglioramento continuo della sua efficacia attraverso:

- la divulgazione all'organizzazione dell'importanza di rispettare i requisiti definiti da leggi / regolamenti e/o dal cliente e committente;

- la disponibilità, la professionalità e l'adeguatezza delle risorse necessarie per attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità ed accrescere la soddisfazione dei clienti facendo riferimento ai requisiti espliciti ed impliciti degli stessi;
- un approccio sistematico basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità al fine di individuare le azioni ed effettuare la gestione.

Allo scopo di perseguire con costanza il miglioramento continuo, attraverso un approccio sistemico, è stato adeguato il Sistema di Gestione della Qualità in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2015.

La cooperativa Il Pugno Aperto considera prioritario il perseguimento della "soddisfazione del cliente", verso il quale viene rivolta continua e costante attenzione con il fine di garantire l'individuazione ed il rispetto dei requisiti e di soddisfare le disposizioni legislative e regolamentari applicabili.

In armonia con tale obiettivo si intende portare la propria cooperativa ad una continua crescita organizzativa e metodologica, nel rispetto dei requisiti di adesione al Multisito Servizi alla Persona.

A tal fine è pianificata ed attuata la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate ai processi che influenzano la Qualità del servizio.

Gli impegni di Politica per la Qualità del Multisito Servizi alla Persona vengono tradotti annualmente in alcuni obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali la cooperativa garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

La politica per la qualità del Pugno Aperto, in aderenza a quanto previsto per le politiche per la qualità del Multisito Servizi alla Persona, stabilisce quindi i seguenti macro-obiettivi:

- Miglioramento della qualità del proprio modo di operare per soddisfare in modo continuativo le esigenze, espresse dai clienti e dalle altre parti interessate;
- Miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità (formazione, coinvolgimento e soddisfazione del personale);
- Controllo e rispetto dei Budget economico-gestionali;
- Rispetto delle leggi e normative vigenti;
- Trasparenza dei rapporti sia con la committenza che con i beneficiari diretti dei servizi
- Costruzione di letture condivise dei contesti in cui si trova, offerta di risposte innovative alle esigenze sociali e investimenti nel far crescere la cultura della solidarietà, della collaborazione

tra soggetti diversi, della partecipazione nella risposta ai bisogni sociali emergenti nella comunità..

CSA Coesi Impresa Sociale, in qualità di capofila del Multisito Servizi alla Persona, coordina e supervisiona la strutturazione e gestione del sistema qualità delle aderenti, al fine di favorirne l'efficace ed efficiente funzionamento, anche attraverso le seguenti attività:

- Pianificazione annuale, conduzione e gestione degli audit interni con il Responsabile/Referente della Qualità di tutti gli aderenti;
- Monitoraggio e verifica dell'attuazione ed efficacia delle azioni correttive e preventive messe in atto e delle eventuali raccomandazioni e osservazioni accolte derivanti da audit interni o da audit dell'ente di certificazione per i sistemi certificati;
- Progettazione ed esecuzione di opportune azioni di formazione e addestramento per il mantenimento della certificazione e la gestione delle attività di sorveglianza da parte dei responsabili di settore.
- Mantenimento dei rapporti con l'Ente Certificatore di terza parte.

La cooperativa Il Pugno Aperto, attraverso la sottoscrizione di uno specifico contratto con CSA Coesi, si impegna a collaborare fattivamente con il Consorzio, fornendogli tempestivamente tutte le notizie, le informazioni e il supporto tecnico necessari per il mantenimento del Sistema di Gestione. Nello specifico la Cooperativa è tenuta a:

- Rispettare le disposizioni previste dal contratto sottoscritto e dalle normative cogenti;
- Garantire la disponibilità del personale e dell'organizzazione in generale durante le attività di audit, sia interne che svolte dall'Ente certificatore di terza parte, secondo quanto previsto nei Piani annuali definiti;
- Gestire eventuali "non conformità" (NC) e/o raccomandazioni ricevute a seguito di audit, interni o dell'ente certificatore di terza parte, ovvero AC o soluzioni di miglioramento che si rendessero necessarie ai fini di un corretto sviluppo dei sistemi, in collaborazione con il Responsabile Qualità del Consorzio;
- Coinvolgere e sensibilizzare il personale e l'organizzazione in generale nell'applicazione concreta del sistema di gestione della qualità, affinché quanto dichiarato sia effettivamente agito nell'ottica dell'interazione dei processi, del miglioramento continuo delle attività, della

nel rispetto della norma;

- Favorire la collaborazione tra la Direzione aziendale e il Responsabile della Qualità del Consorzio nella predisposizione del Riesame della Direzione Multisito Servizi alla Persona, fornendo tutti i dati e le indicazioni necessarie e assumendo la responsabilità delle decisioni prese in tale ambito.

Il compito di verificare l'applicazione e l'idoneità del Sistema di Gestione per la Qualità internamente alla cooperativa Il Pugno Aperto è affidato allo Staff di Direzione a cui è demandata specifica autorità e responsabilità.