

Codice documento:	MQ	Ed.03	Rev.05
Titolo:	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data:	11/05/2023

## Allegato 1

### MISSION

La Cooperativa sociale CONSORZIO ARCOBALENO, è un'impresa senza fini di lucro che opera nell'area dell'economia sociale ed agisce secondo principi di democrazia ed imprenditorialità secondo il significato pieno del termine e perciò anche con la possibilità e la capacità di perseguire un utile economico, indispensabile e strategico per la stabilità, la continuità e lo sviluppo di una moderna impresa sociale che intenda dare il proprio contributo al progresso della società civile e non esserne un peso.

La cooperativa sociale CONSORZIO ARCOBALENO, con adeguata organizzazione di azienda – cooperativa, opera per creare le migliori condizioni verso i soci e gli addetti coniugando la mutualità interna con la solidarietà, perseguendo quindi, attraverso le proprie attività e pratiche guidate dall'etica della responsabilità e socialità, la promozione del benessere e qualità sociale nella comunità cremasca in cooperazione aperta con la cittadinanza attiva, i protagonisti sociali e le istituzioni.

La funzione sociale ed i valori della cooperazione sociale vedono il riconoscimento a vari livelli, il Santo Padre ci tributa il talento di fare impresa partendo dai bisogni; conferma che in cooperativa 1 + 1 fa 3 e che in cooperativa l'insuccesso vale la metà, perché il risultato che si valuta non è solo economico, ma soprattutto l'impatto e l'attenzione alla persona. Anche il Governo testimonia la bontà del "Sistema cooperativo", sia in termini di apporto alla crescita del Paese, sia nella modalità con cui lo facciamo, con il confronto, con il protagonismo, assumendoci la responsabilità e con la passione e l'entusiasmo che ci contraddistinguono. Il cooperatore non è tale se non è un sognatore.

### POLITICA DELLA QUALITÀ'

La Politica della Qualità del Consorzio Arcobaleno ha quattro obiettivi principali:

- 1) mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione degli stakeholder, in particolare dei propri clienti e soci-lavoratori;
- 2) agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra i propri soci lavoratori;
- 3) effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso;
- 4) sperimentare modelli innovativi in risposta ai nuovi bisogni emergenti.

La Politica della Qualità del Consorzio Arcobaleno nasce nel 2007 come impegno del Consiglio d'Amministrazione anche di tutte le cooperative socie e si è evoluta attraverso l'operato di tutto il gruppo e con l'inserimento di personale qualificato.

È pertanto nostra intenzione mantenere la certificazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in quanto costituisce un fattore strategico di competitività e qualificazione sul mercato nonché un'evidenza degli sforzi profusi dal Consorzio Arcobaleno e dalle cooperative socie nel perseguire la continua soddisfazione di tutti i nostri clienti e soci lavoratori. Il Consorzio, come le singole Cooperative appartenenti, sono pienamente

Codice documento:	MQ	Ed.03	Rev.05
Titolo:	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data:	11/05/2023

consapevoli che la costituzione e il mantenimento di un sistema di gestione della qualità, possibilmente da integrarsi con altri sistemi di gestione, costituiscono lo strumento per costruire il futuro dell'Organizzazione in termini di continuità e di sostenibilità economiche, sociali ed ambientali.

Tutti a vari livelli (Amministratori, soci-lavoratori) sono impegnati ogni giorno a perseguire gli obiettivi aziendali attraverso l'erogazione di servizi nei vari settori: servizi per l'infanzia, servizi sanitari, di inserimento lavorativo, servizi di assistenza e cura per adulti anziani e diversamente abili, servizi per le famiglie, presso il Consultorio Familiare K2; servizi di formazione sia a favore delle cooperative socie che a favore di altri enti no-profit e profit del territorio.

Gli obiettivi sono perseguiti nel rispetto ed attraverso l'applicazione di un Sistema di Gestione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 e ai criteri di sostenibilità ed etica aziendale.

Nello svolgimento delle proprie attività il Consorzio Arcobaleno e le cooperative socie hanno il compito di garantire:

- Un modello organizzativo aziendale in grado di assicurare sempre elevate e adeguate competenze nelle attività svolte, anche per quanto riguarda i progetti di sviluppo di servizi innovativi;
- Stabilire ogni interazione con i propri clienti e partner con l'intento comprendere le loro necessità, soddisfarle attraverso la pianificazione dei propri servizi;
- Un elevato livello di precisione procedurale e integrità delle professionalità coinvolte, mediante lo svolgimento di attività e l'erogazione di servizi sempre e comunque conformi ai requisiti tecnici richiesti, alle procedure in uso, ai principi di etica e sostenibilità;
- La totale neutralità, indipendenza e imparzialità nei giudizi per garantire la massima obiettività di valutazione, la trasparenza e il rigetto di qualsiasi influenza o interferenza indebita sulle attività aziendali;
- L'attenzione ai soci lavoratori che sono il capitale umano dell'Organizzazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Consorzio Arcobaleno è improntato su un approccio di "analisi dei rischi" che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla Norma ISO 9001:2015 e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato anticipandone le tendenze. Il Consiglio di Amministrazione s'impegna ad assicurare che questa Politica sia compresa, condivisa, implementata e attuata da tutti i propri soci-lavoratori ed allo stesso tempo si impegna a condividerla con tutti gli stakeholders.

Il Consorzio Arcobaleno e le cooperative associate operano a tutti i livelli con unità di intenti e obiettivi comuni impegnandosi per creare le condizioni affinché i soci lavoratori siano messi nelle condizioni migliori per raggiungere gli obiettivi fissati dal Sistema di Gestione per la Qualità. Tutto questo permette di allineare le strategie, i processi e le risorse per raggiungere gli obiettivi fissati dalle cooperative.

Questo documento è stato diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione tramite incontri formativi ed esposizione all'interno dei locali, e sul sito internet al fine di assicurarne la comprensione da parte di tutti i soci-lavoratori, dei collaboratori e di tutti i soggetti terzi interessati a vario titolo alle attività ed ai servizi offerti dal Consorzio Arcobaleno e cooperative associate.

Codice documento:	MQ	Ed.03	Rev.05
Titolo:	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data:	11/05/2023

Sulla base dei principi generali di seguito esposti, sono stati definiti obiettivi misurabili che vengono monitorati in occasione dei riesami annuali da parte del Consiglio di Amministrazione, al fine di migliorare continuamente l'efficacia Il Sistema di Gestione per la Qualità.

I processi e gli obiettivi inseriti nella Politica della Qualità, completano ed integrano la programmazione gestionale, economica e finanziaria che il Consorzio e le cooperative associate (Igea e Scacco Matto) pianificano con cadenza triennale.

Il Progetto Triennale viene proposto dall'Organo Direttivo delle singole realtà ed approvato dalle singole Assemblee dei soci, che ne seguono lo sviluppo e che approvano eventuali modifiche e/o aggiornamenti.

I Consigli di amministrazione di tutte le cooperative del gruppo si assumono la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici.

## I PRINCIPI GENERALI

1. Porre la massima attenzione nell'individuazione e nella soddisfazione delle esigenze dei propri soci lavoratori.
2. Migliorare continuamente la qualità della gestione delle cooperative e dei servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi sia di natura economica sia in termini di eccellenza e reputazione verso l'esterno – con piena soddisfazione di clienti.
3. Garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze degli stakeholder e comunque del mercato di riferimento.
4. Garantire una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale dei soci-lavoratori, promuovendo lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.
5. Rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione.
6. Revisionare con continuità la Politica della Qualità per garantire che i propri soci-lavoratori, ne comprendano appieno i contenuti impegnandosi ad attuarli, e gli stakeholder siano sempre informati dell'evoluzione del contesto di riferimento delle cooperative.

## Società Cooperativa Sociale CONSORZIO ARCOBALENO

In relazione alle finalità suddette, la Cooperativa Sociale CONSORZIO ARCOBALENO si propone di ottenere l'affidamento, sia da Enti Pubblici che da Privati e con qualsiasi forma contrattuale, di attività da affidare alle realtà associate. Inoltre, il Consorzio Arcobaleno si fa promotore in proprio o per conto delle cooperative socie di avviare nuove attività che vogliono rispondere ai bisogni del territorio e che vanno a completare la filiera dei servizi offerti dal nostro gruppo.

Nello specifico il Consorzio Arcobaleno ha strutturato al proprio interno un'Area Progettazione per realizzare progettazione sociale in partnership con le cooperative associate, con enti pubblici e privati e con altre realtà

Codice documento:	MQ	Ed.03	Rev.05
Titolo:	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data:	11/05/2023

del privato sociale, al fine di rispondere sempre meglio e con tempestività ai bisogni della comunità cremasca, valorizzando le singole peculiarità, sviluppando le potenzialità esistenti e favorendo la nascita di nuove esperienze all'interno di una rete di rapporti e di processi virtuosi.

A seguito dell'ottenimento, a gennaio 2012, dell'Accreditamento come Ente di Formazione (sez. B), è stato introdotto, specificatamente per l'area Formazione, il Modello Organizzativo ai sensi della D.Lgs. 231/2001, che prevede, inoltre, l'adozione del codice etico, le nomine dei singoli responsabili e la nomina dell'Organo di Vigilanza.

## **Società Cooperativa Sociale SCACCO MATTO**

La Cooperativa Sociale SCACCO MATTO si propone di ottenere l'affidamento di commesse di lavoro, sia da Enti Pubblici che da Privati e con qualsiasi forma contrattuale, negli ambiti della gestione dei servizi generali degli immobili pubblici, negli ambiti delle pulizie, in relazione alle finalità suddette e con l'obiettivo statutario di favorire l'integrazione lavorativa di persone appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro che presentano difficoltà e disagi sociali, fisici, psichici. L'attenzione alla tematica dell'inserimento lavorativo delle fasce deboli è il nostro focus di promozione sia verso l'EE.PP che sul versante Profit. Questa "insistenza" ha portato dei piccoli risultati sia in termini economici che nel numero di aziende con cui abbiamo avviato convenzioni "art. 14", questo ci sostiene nell'idea che la strada della sensibilizzazione continua e dell'inserimento della persona al posto giusto, valorizzando le risorse personali, è la direzione giusta. Un altro focus è la ricerca di nuovi ambiti di attività dove collocare le persone più fragili senza dimenticarsi della sostenibilità economica.

## **Società Cooperativa Sociale IGEA**

La Cooperativa Sociale IGEA si propone di ottenere l'affidamento di servizi socio assistenziali e socio sanitari ed educativi, sia da Enti Pubblici che da Privati sia a domicilio che in strutture, sotto qualsiasi forma contrattuale (privatamente e/o con accreditamenti pubblici), l'affidamento della gestione di ambulatori medici e di servizi sanitari in strutture socio-sanitarie, prevalentemente rivolto ai privati cittadini, sotto qualsiasi forma contrattuale (privatamente e/o con accreditamenti pubblici). I suddetti servizi, gestiti in proprio o per conto terzi, sono rivolti a minori, donne, famiglie, adulti, adolescenti, anziani in difficoltà, diversamente abili e persone in generale che vivano una situazione di fragilità e vulnerabilità anche momentanea.

Tra le finalità che la cooperativa intende perseguire ci sono la promozione umana ed il servizio verso l'area del disagio minorile e di quello derivante da situazioni di svantaggio psichico e fisico, la prevenzione del disagio e dell'emarginazione sociale e l'organizzazione e la gestione di servizi educativi, formativi e socio-assistenziali, socio-sanitari e sanitari.

In particolare, i servizi svolti sono i seguenti:

Codice documento:	MQ	Ed.03	Rev.05
Titolo:	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data:	11/05/2023

### **SAD: Assistenza Domiciliare Anziani**

È un servizio svolto in regime privatistico ed in accreditamento con C.S.C. per i Comuni dell'Ambito Distrettuale Cremasco e Cremonese: viene svolto con figure professionali ASA/OSS, coordinate dall'assistente sociale della Cooperativa.

### **ADI: Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata**

Affiancando le figure ASA/OSS a figure sanitarie quali infermieri, fisioterapisti, logopedisti ed anche terapisti occupazionali e medici specialisti (fisiatra, geriatra) è un servizio svolto in accreditamento con ATS nella provincia di Cremona ed anche privatamente.

### **SAAP: Servizio di Assistenza per l'Autonomia Personale**

È un servizio di sostegno finalizzato all'integrazione scolastica dell'alunno disabile. Il servizio di assistenza educativa scolastica pone al centro il disabile con le sue potenzialità, i suoi tempi e la sua unicità, l'obiettivo è quello di svilupparne l'autonomia e garantirne il benessere, finalizzato alla crescita globale ed armonica. Nelle esperienze del contesto educativo quotidiano, il disabile è protagonista attivo nel creare e rafforzare i legami relazionali con gli adulti di riferimento e i pari.

L'assistente educatore collabora con il personale scolastico, i genitori, gli assistenti sociali e i centri specialistici di riferimento.

Il personale è formato in ambito psico-educativo con specifiche competenze professionali e personali: tecnici dei servizi sociali, insegnanti, educatori professionali, psicologi. Il personale è in formazione continua all'interno del gruppo di lavoro specifico della cooperativa.

Il servizio è svolto sia sul Distretto Cremasco che Bergamasco, in accreditamento con le aziende speciali distrettuali e dal 2016 anche con Risorse Sociali di Gera d'Adda.

### **ADM: Assistenza Domiciliare Minori**

È un servizio che offre un sostegno educativo professionale, a domicilio, alle famiglie con bambini e adolescenti in situazione di momentanea difficoltà. Il servizio di ADM nasce dall'esigenza di famiglie, istituzioni, in genere, per garantire ai propri membri più svantaggiati cura e attenzioni onde ottenere l'autonomia e l'autostima necessarie per vivere una vita piena, felice e serena nella complessa società moderna.

Gli educatori che prestano servizio di ADM devono aver conseguito una laurea in scienze dell'educazione ed affini, sono costantemente aggiornati all'interno dell'equipe di lavoro e tramite corsi di formazione e seminari. Data la complessità del servizio, fanno supervisione periodica con una psicologa.

### **AID (Attività integrative disabili)**

L'intervento è finalizzato a sostenere la vita relazionale di minori con disabilità con appositi progetti di natura educativa / socializzante che favoriscano il loro benessere psicofisico.

Il servizio è rivolto ai minori con disabilità residenti nell'ambito cremasco.

Es. frequenza a centri estivi con accompagnamento della figura educativa.

Codice documento:	MQ	Ed.03	Rev.05
Titolo:	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data:	11/05/2023

## **B1**

La misura B1 è un sostegno alla persona non autosufficiente e con disabilità gravissima.

Si realizza attraverso l'erogazione di un voucher socio sanitario per promuovere il benessere e la qualità di vita, per favorire la domiciliarità e l'inclusione sociale.

Il servizio è svolto da un educatore professionale assunto dalla coop. Igea

### **SIP (incontri protetti)**

Gli incontri protetti costituiscono una modalità di contatto, tra i minori e adulti di riferimento (genitori e/o membri della famiglia allargata), che prevede la presenza di un educatore che assume una funzione di controllo, sostegno e facilitazione nella relazione tra il minore e adulto.

Il servizio è rivolto a tutti i minori sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria che esplicitamente lo indichi, residenti, o con almeno un genitore residente in uno dei comuni del distretto Cremasco.

In casi specifici il servizio può essere attivato anche a favore di minori non oggetto di provvedimento dell'autorità giudiziaria, ove il servizio sociale ne valuti necessaria attivazione.

### **ADEA (servizio di assistenza educativa domiciliare adulti)**

L'ADEA è rivolto a tutti i soggetti adulti che necessitano di un intervento educativo al domicilio attuato da un educatore.

Il servizio prevede in particolare: interventi di osservazione delle dinamiche educative e relazionali interne al nucleo familiare, sostegno educativo, interventi tesi a favorire lo sviluppo e l'autonomia personale dell'adulto nel proprio contesto di vita.

### **FAMBA: Polo territoriale di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza:**

Accreditato nel 2009, oggi è diventato un importante e qualificato punto di riferimento per l'ASST ma anche per le molte famiglie non solo del territorio Cremasco. Con l'attività privata a tariffe calmierate e con l'attività in convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Crema, il FAMBA sta rispondendo con grande qualità e tempestività al bisogno delle famiglie e dei bambini che è in continuo aumento sia in termini numerici che di tipologia, di complessità e di multi problematicità familiare.

### **K2: Consultorio familiare**

Avviato nel 2010, da allora il Consultorio K2, sia nei confronti della comunità, che in quelli dell'ATS (ATS Val Padana) ha incrementato operatività e credibilità, tanto da diventare un importante punto di riferimento nel Cremasco, per le risposte che diamo ai cittadini, per i progetti innovativi con cui rispondiamo alle sollecitazioni dell'ASL e che presentiamo autonomamente ed in rete con il territorio.

Il Consultorio K2 negli anni si sta trasformando sempre più in un centro per la famiglia e diventa un primo importante punto di accesso/accoglienza che filtra ed orienta le molteplici criticità della famiglia appunto e/o dei singoli componenti.

Anche l'attività di Prevenzione/Formazione nelle scuole diventa occasione per intercettare ed intervenire su problematiche giovanili, anticipando la fase acuta problematica.

Codice documento:	MQ	Ed.03	Rev.05
Titolo:	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data:	11/05/2023

### **SFA B-Integrato**

Avviato nel 2016 il servizio SFA B-Integrato risponde ai bisogni di giovani e adulti diversamente abili che necessitano di percorsi di autonomia sociale, relazionale e lavorativa, dando alle famiglie momenti di sollievo. Il lavoro ben svolto ha permesso di collaborare con le scuole per orientare i giovani in un percorso post scolastico, evitando il disorientamento e l'isolamento delle famiglie che in questo modo possono vedere un futuro accompagnato e mediato, per i loro figli.

### **POLIAMBULATORIO TOTEM**

il Poliambulatorio medico specialistico TOTEM, avviato nel 2016, è il primo ambulatorio no-profit a Crema, che completa la rete dei servizi alla persona sul nostro territorio.

## **Obiettivi Primari della Politica Aziendale**

**RISORSE UMANE:** nella consapevolezza che il coinvolgimento dei soci-lavoratori e collaboratori in una partecipazione proattiva sono un elemento strategico primario:

- Progressivo e continuo miglioramento del benessere del socio lavoratore
- Definizione delle responsabilità e delle mansioni del personale
- Garantire costantemente un adeguato grado di formazione del personale che consenta un continuo miglioramento dell'erogazione del servizio
- Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate
- Rispetto delle normative legislative in materia di prevenzione rischi e di protezione della salute e sicurezza dei lavoratori.

**CLIENTI/UTENTI:** nella consapevolezza che è strategico operare nel rispetto di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici:

- L'impegno a comprendere le necessità dei clienti/utenti e pianificare le proprie attività per soddisfarle appieno
- Operare nel rispetto delle richieste e dei requisiti del mercato di riferimento adempiendo a leggi e normative
- Mantenere il rispetto dell'equilibrio economico-gestionale

**PROCEDURE INTERNE:** obiettivo permanente il miglioramento continuo delle prestazioni del proprio SGQ:

- Effettuare la preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali
- Effettuare le attività di verifica, interna ed esterna
- Effettuare il riesame della Direzione
- Definire obiettivi concreti da perseguire e misurare i risultati attraverso indici oggettivi e quantificabili
- Definire le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Codice documento:	MQ	Ed.03	Rev.05
Titolo:	MANUALE DELLA QUALITÀ	Data:	11/05/2023

- Approvazione e diffusione del Manuale e relative procedure e adeguamento alla ISO 9001:2015.
- Impostazione del modello organizzativo D.Lgs. 231/01, da integrare con la ISO 9001:2015 ed il D.Lgs. 81/08.

**SOCI:**

- Definizione di alcune azioni per il coinvolgimento dei soci, per favorire la motivazione e la partecipazione alla vita sociale.

La Direzione si augura di ottenere, da tutti i livelli, la massima collaborazione per il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati ed il conseguente consolidamento della propria posizione all'interno del mondo della cooperazione sociale e della comunità cremasca, provinciale e regionale.