Mission e Politica della Qualità di Co.Ge.S.S.

1.1 MISSION

Co.Ge.S.S., Società Cooperativa Sociale E.T.S., si occupa, dal 1993 della gestione di servizi rivolti a persone che vivono condizioni di disabilità e fragilità, nel territorio della Valle Sabbia, ispirando i propri progetti ai principi che sorreggono la cooperazione sociale, e realizzando progetti e servizi che nascono da un'attenta lettura dei bisogni e delle necessità del territorio.

La Cooperativa Sociale Co.Ge.S.S. è un gruppo eterogeneo di persone che lavorano, comunicano, si incontrano, si confrontano, collaborano e crescono in una condivisione di intenti e di valori; agisce per la promozione della piena cittadinanza delle persone appartenenti a categorie definite "deboli e svantaggiate", ma dedica risorse ed energie anche alla promozione dell'agio dell'intera popolazione del territorio in cui opera.

Co.Ge.S.S., secondo il principio dell'azione imprenditoriale volta alla coesione sociale ed allo sviluppo sostenibile, vuole favorire il coinvolgimento di diversi portatori d'interessi del territorio, proponendosi come interlocutore in grado di ascoltare i bisogni e di saper produrre risposte, con delle modalità che permettano quindi una comunicazione reciproca e fluida verso e tra tutti i soggetti, in un'ottica di collaborazione, confronto costruttivo e "… contaminazione di pensieri e metodi …".

La Cooperativa investe risorse economiche, temporali ed umane nella sensibilizzazione della comunità sul tema della disabilità, al fine di costruire, in modo condiviso, forme innovative di welfare locale, in sintonia con le linee strategiche e di sviluppo contenute nei documenti di programmazione politico – gestionale del territorio.

Co.Ge.S.S. considera valori imprescindibili del proprio agire la cooperazione a tutti i livelli, il mutualismo, la partecipazione, la solidarietà, la tutela del lavoro, l'unicità delle persone, la promozione del volontariato, la responsabilità sociale ed ambientale dell'impresa.

Ritiene obiettivi da perseguire l'autonomia personale e la socialità delle persone, la qualità del lavoro nei servizi svolti, l'essere soggetto attivo e propositivo sul territorio, aperto costantemente all'innovazione, la diffusione di una cultura del lavoro, intesa come strumento di identità, personalizzazione, sperimentazione, realizzazione professionale ed umana.

Sono strumenti indispensabili il lavoro, la progettazione condivisa (co-progettazione), la comunicazione diffusa, il volontariato, (visto come occasione per "uscire", non solo coinvolto all'interno del Servizio, ma occasione di accogliere un pensiero critico, un confronto per la crescita ed un rimando dal territorio), la valorizzazione delle vocazioni, delle competenze e delle differenti professionalità.

Per migliorare la qualità del suo operare, acquisire e trasmettere buone prassi, condividere obiettivi e rispondere alle necessità del territorio, Co.Ge.S.S. aderisce a:

- Centrali di rappresentanza: Confcooperative/Federsolidarietà Provinciale-Regionale-Nazionale;
- Consorzi: Solco Brescia, Wat;
- Cooperative: ArticoloUno, Brescia Est & Power Energia, C.p.f. 80, Margherita;
- Reti tra cooperative: Connessioni, Autisminsieme, Brescia Buona;
- Associazioni: Un sorriso per tutti, Sotto lo stesso Cielo, CAI di Gavardo
- Banche: Cassa Rurale - Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella, Banca Etica.

Attuando la propria azione imprenditoriale Co.Ge.S.S. "desidera" diventare esempio di solidarietà ed essere promotrice dell'emancipazione delle persone che vivono condizioni di disabilità e fragilità.

Il 03 maggio 2018 l'Assemblea dei Soci, approvando all'unanimità la modifica dello Statuto, ha sancito il passaggio a cooperativa a scopo plurimo, ovvero contemporaneamente sia di tipo A, ossia gestione di servizi alla persona, che di tipo B, ossia di inserimento lavorativo di soggetti fragili.

Dal 2019 siamo iscritti al Registro Regionale degli Enti del Terzo Settore, in recepimento delle novità introdotte dalla riforma del Terzo Settore e, nello specifico, dai decreti legislativi 112 e 117 del 3 luglio 2017, approvate dall'Assemblea sociale con la modifica dello Statuto nella seduta straordinaria del 1° ottobre 2019.

La **Vision** della Cooperativa è, quindi, il concorrere alla costruzione di una comunità in cui tutte le persone, a prescindere dalle diverse situazioni, anche momentanee, sperimentate, possano vivere, lavorare e crescere in una condizione di benessere sociale e psicologico.

´

1.2 POLITICA DELLA QUALITA'

Co.Ge.S.S. s'impegna ad attuare i principi contenuti nella propria Mission, attraverso orientamenti strategici che costituiscono la sua **Politica**, entrambi definiti dal Consiglio d'Amministrazione, ponendo al centro delle sue azioni la persona valorizzandone le risorse e le capacità.

Questi orientamenti costituiscono la base fondante del **Documento di Pianificazione Strategica** (2018-2021), dalla quale è derivato il **Piano Cooperativo** (2021-2025) che ha la finalità di migliorare il benessere dei soci/lavoratori, garantire la riduzione dei fattori di stress e la semplificazione del lavoro attraverso un processo d'informatizzazione dei processi. Tali documenti sono elaborati dallo Staff di Direzione con la collaborazione di una delegazione della base sociale.

La pianificazione strategica è un processo di trasformazione dell'organizzazione il cui obiettivo ultimo è quello di permettere, dopo una scrupolosa analisi di alcuni fattori interni ed esterni, di tracciare un programma di lavoro a medio - lungo termine esplicitando chiaramente gli obiettivi, le priorità per l'organizzazione e le strategie che si intendono seguire per raggiungere gli obiettivi stessi.

La Pianificazione a medio-lungo termine si **traduce operativamente nel breve periodo** nei seguenti documenti:

Documento	Acronimo	Ambito di competenza	Redatto da e tempistiche	Approvato da	Verifiche
Piani degli Obiettivi del CdA	PoCdA	Cooperativa	I consiglieri Annuale	Assemblea Soci	Semestrali
Piano degli Obiettivi della Direzione	Project	Staff di Direzione	Membri Staff Direzione Annuale	Consiglio d'Amministrazione	Semestrali
Programmi annuali di miglioramento	PAM	Servizi	Equipe Annuale	Coordinatore	Semestrali
Piano Obiettivi Coordinatore	POC	Coordinatori – Servizi	Coordinatori Annuale	Coordinatori dei Servizi A e B	Semestrali

La metodologia della Pianificazione Strategica di Co.Ge.S.S. può essere così schematizzata:

Gli **obiettivi** della Politica di Co.Ge.S.S. sono:

1. **La cura e la crescita della base sociale**, attraverso la sua formazione ed informazione nonché il suo coinvolgimento, attraverso la promozione della cultura cooperativa tra i lavoratori e l'organizzazione, di momenti di incontro durante i quali riflettere sui significati dell'essere socio ed aderire in modo attivo al mondo della cooperazione, anche attraverso partecipazione e supporto attivo agli eventi della Cooperativa, facilitata dall'istituzione dei ResCuE (Soci Referenti Cura Base Sociale nelle Equipe) come strumento di interconnessione con i soci dei servizi;

2. **La sensibilizzazione alla responsabilità sociale** sia interna (verso i soci e gli operatori) che esterna (verso il territorio). La Cooperativa intende porsi come punto di riferimento della comunicazione in ambito sociale partendo dal coinvolgimento dei propri soci e lavoratori, ma anche degli altri portatori d'interesse, per avere un ruolo attivo nel territorio in cui opera. I mezzi per raggiungere questo obiettivo sono:

- adesione ad iniziative culturali locali (convegni, mercatini, feste di paese...) come strumento per promuovere la conoscenza della cooperativa;

- diffusione di materiale informativo relativo ad iniziative ed all'operato della Cooperativa (bilancio sociale, brochure progetti ed attività, Welcome Book, mail informative 4.0);

- aggiornamento costante del sito internet https://www.coopcogess.org/ e promozione delle attività, dei progetti e delle iniziative sui principali social network (Facebook, WhatsApp, Instagram, tiktok, ecc.);

- partecipazione, con articoli sui quotidiani web e cartacei locali e provinciali (Giornale di Brescia, Bresciaoggi, Vallesabbianews, Radio51, etc.) ed alle emittenti televisive (Teletutto);

- promozione e creazione di eventi coinvolgendo anche gli altri attori sociali presenti sul territorio (altre Cooperative, Comunità Montana di Valle Sabbia, assessorati alle politiche sociali delle amministrazioni locali, clienti, fornitori, associazioni sportive, di volontariato e di familiari, comunità locali, Fondazioni …);

- gestione di attività di Fund e People Raising, in termini sia economici che di materiali e risorse umane, per la realizzazione e diffusione di nuove progettualità, oltre che per il sostegno dei bisogni espressi dai servizi;

- promozione della nascita di nuove realtà territoriali con lo scopo di sensibilizzazione del territorio e di sviluppo di un maggiore senso di comunità, contro il dilagante individualismo della società (associazione di volontariato, associazione di famigliari);

- promozione della sensibilità sociale all'interno delle aziende profit, al fine di incentivare una reciproca evoluzione verso una cultura di integrazione lavorativa e sociale, di un nuovo operare all'interno del proprio territorio;

- formazione verso l'esterno (corsi base a insegnati e maestre, ecc.)

3. Il sostegno al volontariato e all'associazionismo tramite:

- supporto logistico alle attività delle associazioni presenti nel territorio (noleggio/prestito automezzi attrezzati anche per il trasporto di persone, strumenti e attrezzature, concessione spazi per attività e riunioni);

- accoglienza del volontariato in tutti i servizi affinché possa crearsi una circolarità interna ed esterna a beneficio del servizio e del territorio;

- collaborazione con un'associazione di volontariato guidata da un proprio CdA e collegata a Co.Ge.S.S. tramite un coordinatore espresso dalla stessa, al fine di abbinare al meglio i bisogni con le risorse attive presenti sul territorio;

- collaborazione con un'associazione di familiari di persone con disabilità, al fine di condividere obiettivi e visione del vivere il territorio, per la promozione di esperienze di sensibilizzazione e per dar voce insieme a chi vive condizioni di fragilità e alle loro famiglie.

4. La promozione della conoscenza e la valorizzazione dei portatori d'interesse:

- dei soci attraverso assemblee ed incontri informativi periodici, ricerca di benefit, wellbeing;

- dei lavoratori fornendo occasioni di incontro, formazione e supervisione continue ed aggiornate, attraverso la somministrazione di questionari di soddisfazione, welfare e wellbeing aziendale, l'identificazione delle attitudini cercando di far coincidere aspettative e competenze con il ruolo lavorativo assunto;

- delle persone con disabilità, le loro famiglie e comunità di appartenenza, fornendo e realizzando servizi che rendano migliore la qualità della vita, attraverso progetti sul territorio e attività di sensibilizzazione;

- dei volontari favorendo il loro inserimento nella Cooperativa, attraverso la cura intesa come la realizzazione delle condizioni che possano incoraggiare l'espressione delle rispettive inclinazioni nei

nostri servizi, rendendoli, inoltre, promotori di azioni di fund raising, di sensibilizzazione e di semplice vicinanza.

5. **L'ascolto dei bisogni del territorio** finalizzato alla proposta di risposte concrete utilizzando come mezzi la rilevazione delle esigenze della comunità, la condivisione delle linee programmatiche degli attori sociali presenti nel distretto per la definizione di aree di intervento ad esso coerenti, ponendosi come promotori attivi nei confronti degli attori istituzionali coinvolti direttamente o indirettamente nel processo sociale sia nel caso che essi esprimano comunanza di intenti sia nel caso in cui manifestino posizioni contrastanti.

Il **modus operandi** che contraddistingue l'azione della Cooperativa non deve essere la mera creazione e gestione di servizi standardizzati, ma piuttosto vuole tendere alla realizzazione di soluzioni anche individualizzate e rispondenti in modo concreto ai bisogni delle persone residenti nell'ambito territoriale e nei distretti limitrofi.

6. **La creazione ed il rafforzamento di sinergie con:**

- **il mondo della scuola di ogni ordine e grado:** attivando progetti di sensibilizzazione alla diversità o favorendo la possibilità di stage, tirocini e percorsi formativi per studenti e docenti; l'obiettivo in senso più ampio è quello di appassionare non solo gli alunni, ma anche docenti e genitori alla tematica della disabilità e all'importanza dell'agire cooperativo e della solidarietà;

- **le realtà del terzo settore** (associazioni di volontariato, dei familiari, ed altre cooperative), condividendo la filosofia e gli obiettivi consortili e territoriali, per potenziare i punti di forza e cercare di trovare soluzioni alle criticità;

- **gli enti pubblici**, i quali forti della prossimità ai cittadini sappiano leggere e interpretare i bisogni e possano trovare in Co.Ge.S.S. risposte adeguate, competenti e professionali, sempre nel contesto di attività e con i valori che contraddistinguono la nostra cooperativa, anche nell'ottica dell'Amministrazione Condivisa, quale strumento giuridico di gestione dei servizi alla persona;

- **la rete degli enti profit,** quali partner fondamentali per tendere alla crescita, e proprio perché diversi, interlocutori ideali con cui confrontarsi per uno scambio reciproco, mettendo a loro disposizione le competenze relative alla creazione e realizzazione di progetti di vita che tengano conto anche della sfera lavorativa, favorendo l'inserimento di persone fragili nei loro contesti, non ultimo per cercare fonti di sostentamento di progetti specifici;

- **gli utenti dei nostri servizi e le loro famiglie** quali punti di riferimento fondamentali per la costruzione e la gestione dei servizi alla disabilità nell'ottica della presa in carico del Progetto di Vita della persona;

- **i clienti ed i fornitori** con i quali la nostra cooperativa instaura relazioni che vanno ben oltre l'essere dei meri rapporti commerciali, ma assumono significati molto più profondi e spesso le loro risorse vanno ad affiancarsi alle nostre per il raggiungimento degli obiettivi;

- **i followers**, coloro che attraverso i Social Network conoscono e sostengono la cooperativa, pur non essendo dei diretti portatori di interesse, ma sostengo i servizi e i progetti attraverso la condivisione e la diffusione dei contenuti.

7. **L'ascolto del territorio finalizzato alla tempestiva percezione dei bisogni, cui rispondere attraverso l'investimento nei seguenti ambiti d'intervento, caratteristici di una Cooperativa di tipo A+B:**

- **servizi diurni sociosanitari e sociali:** diurni, ambulatoriali ed altri servizi accessori, consolidando le unità d'offerta già presenti, quali i *CDD. di Idro e di Villanuova s/C, il servizio Trasporti*, *Poliblu,*

ambulatorio per la disabilità e fragilità, la Fattoria La Mirtilla quale centro specializzato in Terapie e Educazione Assistita con Animali, alla ricerca continua di risposte innovative;

- **servizi per la residenzialità**: quali *Abilitando*, *CSS di Idro, Dopo di Noi, Sollievo, Co-housing* che permettono alle persone adulte di poter sperimentare limiti e risorse con lo scopo di valutare la possibilità di condurre una vita autonoma, mettendo a disposizione spazi, strumenti e competenze adeguati;

- **servizi di accompagnamento educativo e/o assistenziali per minori e adulti:** quali *l'Ad Personam di Valle Sabbia* e di *Desenzano* per l'ambito scolastico e domiciliare, la *Misura B1* come sostegno alle famiglie di persone con disabilità grave o gravissima, l'*AdP Specialistico* in Valle Sabbia per tipologie particolari di disabilità (autismo), *Misura di sostegno al reddito;*

- **servizi di inclusione sociale e di attivazione comunitaria e/o territoriale***:* nei quali attraverso *il Co.Ge.S..S. BAR – Non solo BAR Co.Ge.S.Sport di Gavardo, Bar Co.Ge.S.S. di Salò, l'Ostello Sociale Borgo Venno, Casa Maer , il Servizio Catering, Orto sociale di Idro,* si sono consolidate modalità innovative per l'inclusione sociale di uno specifico target a cui il territorio non dava risposta; allo stesso tempo l'attivazione e la promozione di tali servizi ha reso possibile lo sviluppo di sinergie con altri enti territoriali diversi dall'Ente pubblico (es Aziende) nonché l'attivazione di singoli cittadini o realtà associative (Empowerment di comunità), riuscendo a renderli partecipi del processo inclusivo delle persone con disabilità facendo sentire questi ultimi parte attiva e integrante di una comunità;

- **attività di sensibilizzazione culturale alla disabilità:** quali lo *Yoga Inclusivo*, il *Calamaio*, *Misura B2, Trekking* che da sempre rivestono per la cooperativa un significato fondamentale per la loro azione a favore del benessere delle persone, della sensibilizzazione del territorio e dell'inclusione sociale;

- **attività di–people & fund raising, Creatività e Comunicazione:** quali innovativi strumenti da volgere a favore di tutte le attività caratteristiche della cooperativa attraverso il reperimento e l'inserimento di volontari nei servizi da un lato e di attrazione di risorse economiche e/o strumentali dall'altro;

- **attività di Formazione Specialistica:** rivolta agli Istituti Scolastici della Valle Sabbia e Desenzano sull'autismo ma anche alle aziende profit del territorio attraverso specifiche attività di Welfare Aziendale e di formazione sulla sicurezza facilitata attraverso il progetto Uscite di sicurezza utilizzo delle piattaforme online per la formazione;

- **servizi di orientamento e/o d'Inserimento Lavorativo:** prevedono la collocazione lavorativa di persone con disabilità in possesso dei requisiti della L. 68/99 presso le attività della cooperativa o presso altre aziende profit che devono assolvere l'obbligo di assunzione; propedeutico a tale attività è il Progetto *Labor,* il cui fine è l'osservazione tecnica delle attitudini lavorative di persone con disabilità, o in situazioni di svantaggio L.381/91, per individuare la mansione idonea e il percorso professionale che meglio possa rispondere alle aspettative del personale progetto di vita lavorativa, che sia anche realisticamente conforme con la valorizzazione delle proprie aspettative, potenzialità, abilità e/o competenze; Labor si connota anche come servizio-ponte dai servizi di tipo A della Cooperativa verso i servizi di tipo B e/o verso aziende profit del territorio.

8. La promozione della cultura della Qualità sin dal 2004 come sfida strategica per rendere visibile, misurabile, riconoscibile ed apprezzabile il valore sociale che la Cooperativa produce e per garantire ai suoi clienti ed utenti, la massima qualità, attraverso l'adozione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 certificato dall'Ente RINA per i Centri Diurni Disabili di Idro e Villanuova.

9. La dotazione del Modello organizzativo previsto da D. Lgs 231/01 dal 2013 per adeguarci alla disciplina in materia della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e

delle associazioni [...], e di tutta la documentazione richiesta a norma di Legge, tra cui il Codice Etico ed il Codice Disciplinare, diffusi a tutti i portatori d'interesse (lavoratori, consulenti, fornitori, clienti, volontari, istituzioni, territorio...) ed ha nominato un Organismo di Vigilanza esterno contattabile attraverso l'invio di segnalazioni sulla piattaforma cogess.openblow.it.

10. La diffusione della cultura della Sicurezza e Tutela dei lavoratori nei luoghi di lavoro (D. Lgs 81/2008): la Cooperativa promuove la cultura della gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro per eliminare o minimizzare i rischi per il personale, utenti e volontari e per le altre parti interessate che potrebbero essere esposte a pericoli durante lo svolgimento delle proprie attività. A tal fine individua gli obiettivi inerenti alla sicurezza e tutela dei lavoratori sul luogo di lavoro, implementa e mantiene le buone prassi che provvede a divulgare costantemente a tutti i portatori d'interesse e predispone la verifica puntuale, la quale permette una conseguente programmazione con eventuali o necessarie azioni di miglioramento;

11. L'applicazione della normativa sulla tutela della Privacy, Regolamento Europeo n. 679/2016: la cooperativa recepisce quanto previsto dalle norme in materia attraverso la creazione ed il mantenimento del sistema di tutela della privacy per tutti gli attori interessati. Tale sistema prevede che oltre al Responsabile della privacy individuato nel legale rappresentante, sia stato nominato anche un Responsabile della Protezione dei Dati, figura che funge anche da referente operativa per una continua interfaccia con il consulente per la realizzazione del sistema ed il successivo mantenimento ed aggiornamento;

12. La garanzia dell'Accesso civico generalizzato secondo D. Lgs 33/2013, dando piena evidenza nella "Sezione Trasparenza" del sito, delle condizioni e modalità per l'esercizio del diritto di accesso civico, semplice e generalizzato, individuando l'ufficio e nominando un Responsabile Trasparenza interno;

13. Il percorso di digitalizzazione: la cooperativa ha recentemente avviato un percorso di transizione digitale che coinvolge i lavoratori a tutti i livelli finalizzato a rendere fluidi ed efficaci i processi di gestione interna ed esterna di più oggetti di lavoro in maniera trasversale (dalla gestione informatizzata della logistica dei trasporti, alla costruzione di una cartella utente per la gestione delle necessità del singolo fruitore). Tutto ciò ha l'obiettivo finale di fornire al singolo lavoratore strumenti che possano rendere il lavoro più smart e aumentare il benessere lavorativo percepito da ognuno.

Barghe (BS), 26 marzo 2024

Per il CdA Cristina Baruzzi

Presidente Coop. CoGeSS E.T.S.