 <b>OPEN group</b>	<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b>	<b>D0502</b>
Data di revisione: 15/11/2021	SISTEMI INTEGRATI: ISO 9001:2015 UNI 11034:03 UNI 11010:16	rev09

## LA POLITICA DELLA QUALITA'

Attraverso la gestione in forma associata Open Group persegue obiettivi di continuità occupazionale offrendo ai propri Soci le migliori condizioni economiche, sociali e professionali possibili. Al contempo persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, culturali e editoriali.

Al fine di perseguire in modo concreto lo scopo istituzionale, Open Group progetta, eroga servizi e gestisce attività produttive tenendo conto delle fasce più deboli della comunità per favorirne l'integrazione sociale e sviluppare pratiche di solidarietà diffusa.

Eroga inoltre servizi culturali al fine di promuovere una cultura condivisa basata sui principi che la caratterizzano.

La politica della qualità di Open Group, trasversale a tutta la Cooperativa, si basa quindi su quelli che sono i **VALORI** fondanti che di seguito vengono riassunti:

- Benessere della persona
- Professionalità
- Etica
- Responsabilità
- Innovazione
- Sostenibilità

Di seguito si riportano le azioni derivanti dal Piano Industriale 21-22 predisposto dalla Direzione.

- Ristrutturazione produttiva e commerciale
- Individuazione di traiettorie strategiche e di sviluppo fortemente legale al core business
- Revisione dell'assetto organizzativo in base alle competenze e alla capacità del personale
- Tenuta sotto controllo dei costi
- Individuazione e analisi di nuovi scenari.

La Direzione si impegna a conseguire le strategie esplicitate all'interno del Piano Industriale di seguito riassunte in:

- a) Implementazione e completamento del percorso di razionalizzazione dell'offerta di servizi
- b) La sperimentazione e implementazione dei canali di vendita
- c) Sviluppo e potenziamento della parte omniservice
- d) Digitalizzazione.

Alla luce dei valori sopra indicati e con la consapevolezza, vista la dimensione raggiunta, che non sia più possibile lavorare senza qualità, Open Group persegue una politica orientata a far confluire nella cultura aziendale il principio del **miglioramento continuo** applicandolo giorno per giorno sia a livello personale che nei gruppi di lavoro. Nell'ottica del miglioramento continuo l'introduzione del concetto di *risk-based thinking*, che coinvolge i vari livelli dell'organizzazione, permette quindi di

pianificare e attuare azioni che affrontano rischi e opportunità con il duplice obiettivo di conseguire risultati migliori e prevedere effetti negativi.

Sapendo di avere il potenziale necessario per colmare alcune lacune presenti nel mercato e proponendosi come **punto di riferimento per Clienti e Committenti**, la politica della qualità di Open Group punta ad un'**Organizzazione efficiente** -determinandone le condizioni- che permetta un andamento parallelo fra la visione strategica e la sua realizzazione.

La politica della qualità punta anche al **benessere dei lavoratori**, prima e insostituibile risorsa di Open Group, vista la natura dinamica della Cooperativa che prevede evoluzioni di posizionamento sul mercato.

Il SGQ è stato strutturato in modo da rappresentare un sistema di gestione organizzato che eviti inefficienze, lavoro in emergenza, stress lavorativi e frustrazioni al personale; un benessere che si esprime anche attraverso la **partecipazione attiva** della base sociale in un'ottica di confronto continuo.

Altro ambito interessante da perseguire è il potenziamento delle **conoscenze tecniche e tecnologiche** legate all'**innovazione sociale**, al **digitale** e alla **sostenibilità**.

La Politica per la Qualità di Open Group viene approvata dalla Direzione. Per favorirne la conoscenza questo documento viene affisso in luoghi accessibili a tutti.

Il piano degli obiettivi viene invece documentato e portato a conoscenza delle funzioni interessate attraverso la consegna della documentazione relativa.

La Direzione nomina il Responsabile Qualità (RGQ) quale responsabile dell'attività di mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità in funzione degli obiettivi prefissati.

Il Responsabile Qualità si avvale della collaborazione di tutto il personale su tutti i livelli a partire dalla Direzione.

Con cadenza regolare vengono effettuati, da parte del Responsabile Qualità o da auditor interni, audit sul Sistema di Gestione per la Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento. **La Direzione si impegna a riesaminare annualmente l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema.** Nell'occasione verifica il raggiungimento degli obiettivi annuali di Politica della Qualità e ne analizza gli eventuali scostamenti.

## **CERTIFICAZIONI SPECIFICHE**

Le attività per le quali Open Group ha adottato una certificazione specifica sono

- i servizi per le persone con disabilità
- i nidi e le scuole dell'infanzia.

## **SETTORE INFANZIA – UNI 11034**

UNI 11034:03 - Servizi all'infanzia. Requisiti del servizio.

Per quel che riguarda i **Servizi all'Infanzia** Open Group ha l'obiettivo primario di tutelare i bambini e i genitori che fruiscono dei servizi.

A tal proposito i principi di riferimento dei servizi offerti sono:

- Benessere psico-fisico dei bambini e delle bambine
- Partecipazione delle famiglie alla vita e alla gestione dei servizi
- Integrazione
- Ruolo dell'educatrice/tore
- Progettualità educativa
- Pianificazione delle attività educative
- Organizzazione dell'ambiente e dello spazio.

## **SETTORE DISABILITA' - UNI 11010**

UNI 11010:16 - Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità.

La **Disabilità** è un concetto in evoluzione, riconoscendo gli utili contributi -esistenti e potenziali- delle persone con disabilità in favore del benessere generale e della diversità delle loro comunità è possibile accrescere il loro senso di appartenenza apportando significativi progressi nello sviluppo umano, sociale ed economico della società.

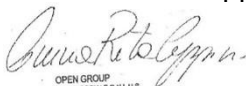
Riconoscendo l'importanza per le persone con disabilità di garantirsi l'autonomia e l'indipendenza individuale Open Group persegue l'obiettivo di creare opportunità per le persone disabili affinché possano essere coinvolte attivamente nei processi decisionali relativi alle politiche e ai programmi, inclusi quelli che li riguardano direttamente - Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità (UNCRPD).

Open Group s'impegna a adottare metodologie e soluzioni atte a garantire e promuovere nei servizi per le PcD:

- la partecipazione attiva nelle scelte che orientano il servizio;
- la rilevazione oggettiva dei funzionamenti, dei bisogni, delle preferenze, dei desideri e delle aspirazioni;
- la programmazione del servizio che preveda azioni coerenti con il principio di autodeterminazione e buona qualità della vita;
- specifiche procedure di supporto, all'interno dei servizi e negli altri contesti di vita, atte a proteggerle da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che le possa esporre a rischi ingiustificati;
- la formazione specialistica degli operatori e il loro aggiornamento.

Bologna, 02/08/2021

Approvazione Direzione  
DG Anna Rita Cuppini



OPEN GROUP  
SOCIETÀ COOP. SOCIALE DI N.L.R.  
Sett. Legale e Amministrativa  
Via Milano, 20 - 40121 Bologna  
P.IVA 02410141200