



Documento di Sistema

15/04/2025

Revisione n.	Data	Redatto da RSGQ	Verifica e Approvazione: Presidente
00	15/05/2018	Giampietro Storti	Francesco Lazzari
01	28/06/2019	Giampietro Storti	Paola Merlini
02	30/08/2019	Giampietro Storti	Paola Merlini
03	12/03/2020	Giampietro Storti	Paola Merlini
04	29/07/2020	Giampietro Storti	Paola Merlini
05	25/03/2021	Giampietro Storti	Paola Merlini
06	28/03/2022	Giampietro Storti	Paola Merlini
07	20/05/2022	Giampietro Storti	Paola Merlini
08	03/03/2023	Giampietro Storti	Paola Merlini
09	12/02/2024	Giampietro Storti	Paola Merlini
10	15/04/2025	Giampietro Storti	Paola Merlini

STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE

DATA	CAPITOLO		
8.06.2018	2. POLITICA 3. ORGANIGRAMMA 4.1 ANALISI DI CONTESTO - AMBITO SOCIALE E SOCIOASSISTENZIALE - NUOVI BISOGNI EMERGENTI 6. CAMPO DI APPLICAZIONE	03.03.2023	2. POLITICA – inserito cap.2.1 Politica per la sicurezza 4.1 ANALISI DI CONTESTO
30.08.2019	3. ORGANIGRAMMA	12.02.2024	1. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE – esclusa CASA Villa Irma 2.1 POLITICA PER LA SICUREZZA – inserito nuovo organigramma 3. ORGANIGRAMMA – esclusa CASA Villa Irma 4.1 ANALISI DI CONTESTO – aggiornamento per aree 5. PARTI INTERESSATE – esclusi riferimenti a emergenza sanitaria COVID-19 7. SCOPO DI CERTIFICAZIONE – separati ADM e SAAP
12.03.2020	2. POLITICA - Conformità al GDPR 3. ORGANIGRAMMA 5. PARTI INTERESSATE RILEVANTI E LORO REQUISITI - introdotti nuovi bisogni legati all'emergenza sanitaria - integrata tabella con riferimento alla tutela del trattamento dei dati	15.04.2025	2.1 POLITICA PER LA SICUREZZA – inserito nuovo organigramma 3. ORGANIGRAMMA 4.1 ANALISI DI CONTESTO – aggiornamento per aree 6. CAMPO DI APPLICAZIONE 7. SCOPO DI CERTIFICAZIONE
29.07.2020	3. ORGANIGRAMMA 4.1 ANALISI DI CONTESTO - Ambito socioeducativo Concorrenza, Reti e Sistemi di alleanze 6. CAMPO DI APPLICAZIONE 8. METODOLOGIA ANALISI RISCHI E OPPORTUNITÀ		
25.03.2021	6. CAMPO DI APPLICAZIONE 7. SCOPO DI CERTIFICAZIONE 8. METODOLOGIA ANALISI RISCHI E OPPORTUNITÀ		
28.03.2022	3. ORGANIGRAMMA 4.1 ANALISI DI CONTESTO		
20.05.2022	3. ORGANIGRAMMA 6. CAMPO DI APPLICAZIONE		

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	4
2. POLITICA	8
2.1 Politica per la salute e la sicurezza	9
3. ORGANIGRAMMA	12
4. METODOLOGIA ANALISI DI CONTESTO	14
4.1 Analisi di contesto	14
5. PARTI INTERESSATE RILEVANTI E LORO REQUISITI	15
6. CAMPO DI APPLICAZIONE	19
7. SCOPO DI CERTIFICAZIONE	20
8. METODOLOGIA ANALISI RISCHI E OPPORTUNITÀ	23

1. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Cosper nasce il 30 dicembre 2016; anche se neonata ha, in realtà, una storia di lunga data considerando che è il risultato dell'aggregazione di tre cooperative cremonesi, consolidate e presenti, in modo capillare, su tutta la provincia, con una ampia gamma e specificità dei loro servizi. La sua storia, quindi, va ricercata nei trascorsi di queste tre cooperative che ricordiamo di seguito: Iride, La Ginestra e Prontocura.

IRIDE

Nasce nel 1987, inizialmente con la finalità di promuovere servizi a sostegno del disadattamento e della devianza minorile e giovanile, dello svantaggio fisico e psichico e dell'emarginazione. Negli anni si è sviluppata attraverso la gestione di molteplici servizi educativi, formativi e socio assistenziali, presso amministrazioni pubbliche, enti pubblici e privati, comunità religiose e laiche, in modo capillare su tutto il tessuto provinciale. Riconosciuta sul territorio, ha svolto e gestito, sia in autonomia che in collaborazione con altri partner, molteplici incarichi di consulenza, ideazione e sviluppo di progetti di varia natura, sempre intorno alla sfera educativa. Tra le aree di maggiore sviluppo, emerge, oggi, tra le altre, tutto il comparto della prima infanzia: nidi e scuole materne, incentivato da una operazione di incorporazione di altre due realtà del territorio, operanti in queste specifiche aree, avvenuta nel maggio del 2011. E' stata riconosciuta come Cooperativa Sociale, in base alla normativa prevista dalla Legge 381; è iscritta alla sezione A dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali dal 1993 e nel 2004, a seguito di una variazione statutaria, è stata riconosciuta Impresa Sociale.

Nel dicembre del 2016 ha ottenuto l'attestazione di qualificazione del Bollino Etico

LA GINESTRA

Nasce nel 1991 in seguito a "Spin Off" della cooperativa Gruppo Gamma, impegnata in quel periodo in attività di inserimento lavorativo, al fine di creare un servizio di tipo residenziale per pazienti psichiatrici. Dopo un primo periodo di impegno su attività educative, svolte presso altri Istituti, l'Istituto Germani di Cingia de' Botti e l'Ospedale Psichiatrico Villa Salus di Cremona, dà avvio alla prima esperienza di residenzialità protetta, con l'apertura di un appartamento in centro a Cremona e l'accoglienza dei primi due utenti ex- O.P.

Seguirà, il 1° giugno 1995, l'apertura della casa-albergo di San Daniele Po (struttura con dieci posti letto) che ha accolto giovani pazienti, provenienti da diverse provincie (Cremona, Milano, Bologna). Il 1998 ha visto l'apertura della comunità ad alta protezione di Formigara, nella quale sono confluiti dieci dei pazienti più gravosi dell'ex-O.P.

Dal gennaio 2010 la sede delle unità operative si è trasferita a Pieve S.Giacomo, accorpando le comunità di San Daniele Po e Formigara.

Nel frattempo, al primo appartamento, avviato in Città, è stata modificata la destinazione d'uso, rendendolo idoneo solo per l'accoglienza di persone con adeguate capacità di gestire il tempo e la quotidianità, senza necessariamente, il supporto costante di un operatore.

Dal 2004 la Cooperativa ha implementato la propria attività con l'avvio della gestione del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata - ADI - e nel 2011 con il servizio di assistenza domiciliare socio assistenziale - SAD, a seguito di accreditamento con l'Azienda Sociale Cremonese

E' stata riconosciuta come Cooperativa Sociale, in base alla normativa prevista dalla Legge 381 ed è iscritta alla sezione A dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali dal

La Ginestra ha conseguito, inoltre:

- *L'accreditamento presso Regione Lombardia il 29 dicembre 2009 per il presidio di Pieve San Giacomo*
- *La Certificazione di Qualità ISO 9001-2000 il 26 maggio 2004;*
- *La Certificazione di Qualità ISO 9001-2008 il 24 agosto 2011;*
- *Il Marchio Comunità Solidali nell'anno 2005 in merito alla Qualità del servizio erogato all'utenza*
- *Attestazione di qualificazione del Bollino Etico nel dicembre del 2016*

Per la natura delle attività e delle relazioni Istituzionali legate alle stesse è soggetta al controllo dell'organismo di vigilanza esterno - ex D. Lgs 231/2011

PRONTOCURA

Nasce nel 1996 come "Calicantus", all'interno del Consorzio Sol.Co. Cremona, con la finalità di promuovere e gestire servizi a favore della popolazione anziana e disabile. All'inizio della propria attività si occupa, prevalentemente, della progettazione e gestione di servizi di animazione per anziani ospiti di Case di Riposo, localizzate in tutta la provincia di Cremona.

Nel 1998 amplia la gamma dei servizi, a seguito di incorporazione della cooperativa sociale "La Magnolia F.A.I.", impegnata da anni su servizi di assistenza domiciliare, sia privata che in convenzione con gli Enti, e servizi di pulizie. Il 1999 segna il vero sviluppo della cooperativa con la presa in carico della gestione del servizio di assistenza domiciliare (SAD) del Comune di Cremona, attraverso il quale ha avuto modo di specializzarsi intorno alle tematiche degli anziani.

Da allora avvia e consolida anche un'attività di studio continuativo sulla qualità dei servizi, sul miglioramento continuo, sulla loro innovazione, soprattutto in relazione all'evoluzione del bisogno della popolazione anziana



e disabile. Questo continuo impegno e studio ha portato, nel 2010, alla progettazione e avvio di un servizio di residenzialità leggera per anziani a San Daniele Po; progetto autorizzato dall'Azienda Sociale Cremonese ed inserito nella gamma delle sperimentazioni Regionali che ha partecipato anche ad uno studio più ampio, condotto da "La Meridiana" nel territorio Lombardo ed Europeo. Nel 2010, a seguito di una ulteriore operazione di incorporazione, la cooperativa assume la denominazione di Prontocura e si avvia a sviluppare ulteriormente il comparto dei servizi domiciliari, accreditandosi con l'ASL territoriale per la gestione dei servizi di assistenza domiciliare integrata (ADI).

E' stata riconosciuta come Cooperativa Sociale, in base alla normativa prevista dalla Legge 381; è iscritta alla sezione A dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali dal 1997.

Prontocura ha conseguito inoltre:

- La Certificazione di Qualità ISO 9001-2000 l'08 luglio 2005;
- La Certificazione di Qualità ISO 9001-2008 il 15 luglio 2010;
- L'attestazione di qualificazione del Bollino Etico nel dicembre del 2016.

Per la natura delle attività e delle relazioni Istituzionali legate alle stesse è soggetta al controllo dell'organismo di vigilanza esterno – ex D.Lgs 231/2001

Cosper, quindi, è il risultato di un percorso, iniziato e vissuto individualmente all'interno delle singole cooperative e proseguito con la condivisione di un cammino e un progetto che non ha voluto semplicemente "fondere" ma creare una entità nuova, migliore e più forte, con maggiori potenzialità di rafforzamento e sviluppo, che nelle aspettative di una impresa sociale si traduce in *migliore Azione Sociale*.

COSPER s.c.s. Impresa Sociale è una cooperativa di tipo misto (A e B), iscritta all'Albo Regionale e Nazionale delle cooperative sociali

Inoltre:

- E' accreditata per i servizi di ADI, SAD, SADH, SAP, ADM, CRD, Semiconvitto, Nidi e Scuola materna, Servizi Integrativi Scolastici, Servizi residenziali per pazienti psichiatrici.
- E' certificata ISO 9001-2015
- Per la natura delle attività e delle relazioni istituzionali legate alle stesse è soggetta al controllo dell'organismo di vigilanza esterno – ex D.Lgs 231/2001

Con la nascita di Cosper a seguito dell'unione di Ginestra, Iride e di Prontocura, il complesso dei servizi e ambiti di intervento che fanno riferimento alla cooperativa ha assunto le caratteristiche di un vero e proprio sistema che pone al centro i bisogni della persona nelle diverse età ricomprendendo di fatto l'intero arco di vita, con un'attenzione sempre privilegiata alla dimensione della fragilità individuale attraverso la modulazione di risposte che vanno dalla dimensione sanitaria, socio sanitaria e assistenziale, a quella più prettamente sociale.

Cosper s.c.s. Impresa Sociale ha:

- Sede legale in: Cremona, via Bonomelli, 81 – tel. 0372-415633
mail: amministrazione@cosper.coop
- Servizi per infanzia e minori in: Cremona, via Gerolamo da Cremona, 39 – tel. 0372-458146
mail: info@cosper.coop
- Servizio di assistenza domiciliare sociosanitaria (Cdom) in: Cremona, via Bonomelli, 81 – tel. 0372-415639
mail: adi@cosper.coop
- Servizio di assistenza domiciliare (SAD) in Cremona, via Bonomelli, 81 – tel. 0372-415627
mail: sad@cosper.coop
- Presidio di comunità psichiatriche "La Ginestra" comunità a media ed elevata intensità assistenziale: Pieve San Giacomo, via Mazzini, 17 - tel. 0372-803718 oppure 0371-803720
mail: laginestra@cosper.coop

LA MISSION E LA VISION

Cosper aderisce a livello locale al Consorzio Sol.co Cremona ed a livello nazionale al Consorzio G. Mattarelli (CGM) a cui aderisce nel rispetto di un Patto associativo di cui assume gli intenti fondamentali e le motivazioni (inseriti nel codice etico di Federsolidarietà), lo spirito e la cultura di fondo, interpretandoli nella realtà del territorio in cui opera.

Cosper ha altresì ridefinito mission, vision e declinato in funzione di queste i propri obiettivi strategici e di miglioramento dei diversi processi/servizi.

Rispetto a questi processi di ridefinizione di valori, mission ed obiettivi strategici i valori fondamentali che la cooperativa ha assunto come propri sono:

- **LA FINALITÀ SOLIDARISTICA**

Produzione di interventi e servizi che rafforzino l'integrazione sociale delle persone, ne prevenano l'esclusione, contribuiscano all'esercizio dei diritti individuali e all'impegno collettivo per la promozione umana; l'assenza di finalità di lucro (elemento vincolante per una cooperativa sociale) costituisce fattore di garanzia per il perseguimento degli scopi di solidarietà sociale; l'azione imprenditoriale della cooperativa, in questo senso, trova il suo sbocco non solo in un equilibrio economico interno e nell'interesse dei soci (mutualità interna), ma anche nell'orizzonte della promozione umana e nell'integrazione sociale dei cittadini, secondo una logica di mutualità esterna; la logica solidaristica si caratterizza per un approccio che non crei dipendenza della persona (cliente/utente) dal servizio e dall'organizzazione, ma che promuova competenze e autonomie dei soggetti affinché essi possano essere attivi nella gestione e nella soluzione dei problemi (empowerment: accrescimento del potere).

- **LA PERSONA**

Come essere in relazione, libera e responsabile del bene comune, al centro dell'organizzazione Cooperativa e come fine ultimo del nostro agire.

Il rispetto e la valorizzazione delle diversità personali, culturali o religiose degli utenti.

L'accoglienza e integrazione di soggetti con un normale processo evolutivo e di soggetti in condizione di svantaggio dal punto di vista cognitivo, socio-culturale e con limitazioni legate all'invecchiamento o alla disabilità fisica.

- **LA CENTRALITÀ DELL'UTENTE**

Realizzata attraverso una attenzione educativa/riabilitativa e assistenziale individuale che mira allo sviluppo integrale della persona, alla sua valorizzazione e alla sua realizzazione utilizzando tutte le proprie potenzialità.

- **L'ETICA DELL'AZIONE**

Quale fondamento morale dell'agire economico finalizzato all'interesse generale ed alla promozione umana e delle comunità locali, costruito sull'onestà, sulla trasparenza e sulla responsabilità individuale e collettiva.

- **LA DEMOCRATICITÀ INTERNA E LA PARTECIPAZIONE**

Le persone sono la componente fondamentale della Cooperativa e il loro pieno coinvolgimento produce un beneficio per tutta l'organizzazione; una politica per la qualità si fonda sulla possibilità per ciascun socio di contribuire alla determinazione degli scopi sociali e al loro raggiungimento, apportando competenze, conoscenze, risorse secondo le proprie possibilità; tale contributo si fonda non sul "peso" (sulla quantità) ma sulla qualità soggettiva dell'apporto (secondo il principio "una testa, un voto"); tale principio permette una non fissità dei ruoli e un ricambio tra responsabilità, pur nella valorizzazione delle competenze vocazionali e professionali di ciascuno; la partecipazione crea consapevolezza, appartenenza, capacità di verifica e controllo, assunzione di responsabilità, possibilità di agire efficacemente.

- **LA VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE**

La qualità di un servizio sociale nasce mentre esso viene prodotto ed erogato, nell'interazione tra l'istituzione, l'operatore, l'utente, il contesto sociale; per questo la qualità del servizio è indissolubilmente correlata alle caratteristiche professionali e personali degli operatori, che sono concretamente in prima linea nella produzione del servizio; per tale motivo, risulta centrale il processo di formazione, supporto e supervisione del personale e il suo grado di partecipazione e di soddisfazione; la qualità del personale è riferibile alle capacità operative, alle capacità relazionali, alle capacità di analisi; il processo formativo si costituisce di azioni formative specifiche, di processi di coordinamento, di supervisione, finalizzati a mantenere elevata la capacità di apprendimento degli operatori

- **LA COOPERAZIONE COME MODALITÀ DI STARE NEL SISTEMA DI MERCATO:**

La qualità si fonda non tanto su logiche competitive tra organizzazioni concorrenti, quanto sulla possibilità di costruire, pur in un sistema di mercato, relazioni di cooperazione e di partnership con altre organizzazioni pubbliche e private, insieme a cui promuovere il raggiungimento di quegli scopi sociali condivisi; in questo senso trovano spazio principi di collaborazione con altre cooperative sociali, con gli enti locali territoriali, con le associazioni di categoria, con il sistema della formazione professionale e universitaria, con le associazioni di volontariato.

- **L'EQUITÀ DELLE STRATEGIE IMPRENDITORIALI E IL CORRETTO USO DELLE RISORSE**

Gli scopi sociali vanno raggiunti secondo un rispetto formale e sostanziale dei diritti delle persone e delle norme; non crediamo "qualitativo" produrre un vantaggio sociale tramite la produzione di svantaggi per altri soggetti e gruppi sociali (per esempio con trattamenti salariali differenziati e iniqui); la qualità si costruisce con una gestione economicamente sana dell'impresa cooperativa, in cui l'assunzione del rischio d'impresa è coerente con le possibilità economiche e finanziarie dell'organizzazione; in ogni caso tale rischio deve tener conto della salvaguardia dei livelli occupazionali.

- **LA CITTADINANZA ATTIVA**

Come etica dell'azione autonoma dei cittadini responsabili, singoli e associati, in una comunità solidale che richiama atteggiamenti sussidiari della pubblica amministrazione e delle organizzazioni sociali intermedie.

- **LA TERRITORIALITÀ**

I processi di intervento sociale assumono qualità se sono integrati con il contesto sociale in cui si producono e in cui sono inserite le persone coinvolte; in questo senso l'offerta di servizi socio-assistenziali costituisce non solo una possibile risposta ad un problema, ma anche un processo di attivazione sociale, di costruzione di relazioni entro cui i vari soggetti della comunità possano svolgere ruoli di cura e contribuire alla soluzione dei problemi.

LA VISION

Cosper vuole essere la versione "modernizzata" delle cooperative che l'hanno costituita. Se da una parte, ha voluto salvaguardare una politica imprenditoriale e principi ispiratori originali della cooperazione, come la solidarietà, la democraticità interna, la partecipazione, lo sviluppo nel e sul proprio territorio, dall'altra ha voluto anche rispondere ad una necessità di cambiamento, incalzato da un sostanziale mutamento delle condizioni, strumenti e capacità richieste dal mercato dei servizi, dai principali Enti, tipici interlocutori del mondo cooperativo, dall'evoluzione dei bisogni.

In tal senso, la visione prospettica di sviluppo nel tempo e, di conseguenza, l'idea di possibili scenari imprenditoriali futuri, sono alla base della nascita di COSPER.

Oggi, Cosper punta al potenziamento di una struttura organizzativa, all'individuazione di nuovi obiettivi, nuovi spazi di mercato, nuovi servizi, possibili e sostenibili azioni di miglioramento.

Fin dalle fasi di studio del percorso di fusione, infatti, sono emersi una serie di indicatori positivi, a sostegno di un incoraggiante risultato di fusione e visione scenica futura, determinati sia da elementi oggettivi, immediatamente misurabili, sia da conseguenti potenzialità, scatenate, come in un effetto domino, per il solo fatto di aver sommato strutture, risorse, esperienze e capacità molto peculiari e specifiche.

Volendo darne un primo cenno possiamo sintetizzare i primi risultati di fusione in:

- ☐ Consolidamento economico, patrimoniale
- ☐ Ottimizzazione delle sinergie e maggiore efficienza nella gestione con la riduzione di alcuni costi fissi
- ☐ Aumento della capacità di investimento e di cogliere le opportunità di sviluppo
- ☐ Aumento delle potenzialità organizzative di una offerta di presa in carico complessa

Mentre una prima visione scenica futura vede nuove potenzialità nello sviluppo di:

- ☐ Progetti di Welfare Aziendale (la nuova società come server per le imprese)
- ☐ Progetti nuovi di Residenzialità Leggera
- ☐ Progetti e servizi intorno alle emergenti problematiche del GAP
- ☐ Promozione di strategie di Marketing per sviluppare il comparto del mercato privato
- ☐ Potenziamento della presenza nel territorio cremonese, in modo longitudinale rispetto alla gamma dei servizi offerti, anche attraverso l'analisi dei vincoli "territoriali" e di "allenza/e"
- ☐ Ampliamento del territorio di riferimento, in primo luogo, in quelli di confine con la provincia di Cremona.

LA MISSION

Cosper ha individuato la propria finalità istituzionale andando a proteggere e rielaborare gli scopi e le finalità delle cooperative che l'hanno costituita. In quanto cooperativa, impresa sociale, la Mission vuole, in primo luogo, recuperare, in linea con i principi ispiratori che sono alla base del movimento cooperativo, il concetto del perseguimento dell'interesse generale della Comunità sociale, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. A tale scopo, COSPER si propone di svolgere in modo strutturato, organizzato e senza fini di lucro molteplici attività e servizi, dettagliati in modo puntuale nello Statuto, al punto "oggetto sociale".

In quanto impresa sociale, l'impegno è orientato e si rivolge prevalentemente, ma non solo, a soggetti appartenenti alle fasce deboli, persone socialmente svantaggiate e relativi familiari, con particolare attenzione alle loro condizioni di disagio, emarginazione, devianza, disturbi patologici e della personalità. Il concetto di "prevalentemente", riferito ai destinatari, vuole sdoganare l'identificazione dell'utente, inteso comunemente come colui a cui sono rivolte le attività. Cosper considera "utente" la famiglia, l'Ente locale pubblico, Comune/ ASL, o privati, Strutture/ singoli cittadini. Ci sono poi tutte le persone che lavorano all'interno della cooperativa, i loro familiari e tutti coloro che a vario titolo, direttamente o indirettamente sono coinvolti e godono dell'azione sociale prodotta dalla cooperativa, con il proprio lavoro quotidiano. L'Utente della cooperativa, quindi, nell'espressione più ampia di significato, supera i confini dell'oggetto sociale, andandosi a collocare in ogni spazio di ricaduta, diretta ed indiretta, del lavoro sociale svolto

2. POLITICA

Cosper s.c.s. aderisce a due importanti NETWORK NAZIONALI: CGM, Consorzio Nazionale Gino Mattarelli, e ne condivide le politiche generali perseguendo l'interesse generale della comunità locale, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini e CNCA – Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza, per cui ricopre incarichi di rappresentanza sia regionale che nazionale sui temi dei minori e della famiglia e delle politiche giovanili.

I nostri elementi prioritari sono:

- a) l'analisi del contesto all'interno del quale opera al fine di valutare tutti gli aspetti necessari all'erogazione di servizi che siano coerenti con le richieste delle parti interessate e con le normative applicabili;
- b) la soddisfazione del cliente interno, lavoratori soci e non soci della cooperativa, migliorandone le condizioni sociali ed economiche attraverso le diverse tipologie contrattuali di lavoro, la stabilità dello stesso, la formazione, il rispetto e la tutela della salute e della sicurezza, la tutela della privacy;
- c) la soddisfazione dei clienti esterni, per mezzo della realizzazione di servizi/prodotti conformi ai requisiti richiesti;
- d) l'attenzione all'ambiente attraverso una gestione oculata delle risorse;
- e) l'analisi dei rischi e delle opportunità legati ai diversi processi aziendali finalizzata ad agire azioni di miglioramento per raggiungere gli obiettivi prefissati;
- f) il controllo della conformità legislativa, ivi compresa l'adesione al GDPR 679/2016 e s.m.i. e di tutti i requisiti richiesti dai Committenti per l'erogazione dei servizi;
- g) il coinvolgimento dei lavoratori sui diversi temi legati alla politica aziendale, alla sicurezza ed alla conciliazione famiglia – lavoro;
- h) la revisione della politica aziendale ed il suo sistema di gestione.

Per il raggiungimento degli scopi statuari la Cooperativa si propone di svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro attività finalizzate al recupero ed alla qualificazione umana, morale, culturale, professionale, nonché all'accoglienza, educazione, riabilitazione, formazione professionale e all'inserimento sociale e lavorativo di persone che si trovino in stato di bisogno, ciò attraverso l'utilizzo e la stabile organizzazione delle risorse fisiche, materiali e morali dei soci e dei terzi, che, a qualsiasi titolo, professionale o di volontariato o quali utenti, partecipino, nelle diverse forme, all'attività ed alla gestione della Cooperativa.

Cosper si impegna ad integrare, sia in modo permanente sia secondo contingenti opportunità, la propria attività con quella di altri Enti Cooperativi, promuovendo ed aderendo ad altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali attraverso attività di gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di soggetti in condizione di svantaggio dal punto di vista cognitivo, socio-culturale e con limitazioni legate all'invecchiamento o alla disabilità fisica.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente in conto proprio o per conto terzi:



- servizi riabilitativi, sociali, sanitari, di accoglienza, di animazione, educativi, formativi, riabilitativi, terapeutici e di assistenza, residenziali e non, anche domiciliare, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento degli scopi sociali a favore di soggetti svantaggiati adulti e minori, in particolare nell'ambito delle dipendenze, della disabilità, di minori e famiglie in situazioni di disagio e di esclusione sociale;
- centri diurni, centri socio-educativi e residenziali di accoglienza, socializzazione, riabilitazione e animazione finalizzati al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura e il turismo sociale;
- centri di aggregazione giovanile (CAG);
- servizi domiciliari di assistenza, sostegno, riabilitazione, infermieristici e sanitari effettuati tanto presso la famiglia quanto presso altra struttura di accoglienza e/o cura;
- servizi scolastici, pre e post scolastici (asili nido e scuole materne, doposcuola);
- attività di educativa di strada;
- attività di Spazio Gioco e Laboratori strutturati;
- attività di analisi, ricerca e consulenza per l'individuazione di soluzioni innovative relative principalmente alla condizione di emarginazione e disagio;
- fornire beni e servizi ai soci svantaggiati e alle loro famiglie;
- attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed all'accoglienza di persone in stato di emarginazione e disagio;
- attività di promozione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- attività di qualsiasi legittima natura per sviluppare in senso professionale le capacità e le attitudini individuali proprie di ciascuna persona avviata al lavoro;
- laboratori ergoterapici, officine, attività di pulizie, finalizzati ad avviamento lavorativo per persone in difficoltà, affinché possano migliorare le loro condizioni psico-fisiche e sociali e raggiungere una capacità lavorativa autonoma;
- servizi socio-sanitari verso comunità aziendali ed altri enti economici pubblici e privati di progetti di welfare aziendale;
- stimolo e promozione dello spirito di previdenza e di risparmio dei soci limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del conseguimento dell'oggetto sociale. E' tassativamente vietata la raccolta del risparmio fra il pubblico sotto ogni forma;
- la Cooperativa può svolgere ogni altra attività connessa all'oggetto sociale o comunque finalizzata al perseguimento degli scopi sociali ed al miglioramento, nonché compiere tutte le operazioni imprenditoriali e contrattuali di natura immobiliare, mobiliare, commerciale e finanziarie ritenute necessarie e utili per la realizzazione dell'oggetto sociale o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti al medesimo.

La politica nel suo complesso, viene riesaminata ad ogni rinnovo delle cariche ed il nuovo C.d.A. può decidere se continuare con la stessa politica o rivederla. Tale politica viene diffusa anche all'interno della Cooperativa stessa attraverso opportune comunicazioni e incontri specifici.

2.1 Politica per la salute e la sicurezza

(Ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, idonea a prevenire i reati di cui agli articoli 589 e 590, terzo comma, del codice penale, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela della salute sul lavoro)

Cosper s.c.s. si impegna per il miglioramento continuo della tutela della salute e della gestione della sicurezza di tutti i lavoratori sui luoghi di lavoro; ciò avviene adottando, in linea con quanto previsto dall' art. 30 del D. Lgs. n° 81, 9 aprile 2008 - modificato dall'articolo 20 del decreto legislativo 106/09), procedure e prassi che assicurano l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici relativi:



Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato ed è soggetto a copyright da parte di COSPER s.c.s. Impresa Sociale. Ogni violazione sarà punita ai fini di legge

- a) al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi a attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici;
- b) alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- c) alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- d) alle attività di sorveglianza sanitaria;
- e) alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- f) alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza da parte dei lavoratori;
- g) alla acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- h) alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

La Direzione si è dotata di un'articolazione di funzioni che assicura le competenze tecniche e i poteri necessari per la verifica, valutazione, gestione e controllo del rischio, nonché un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

Il rispetto dei comportamenti sicuri e corretti nello svolgimento del proprio lavoro passa attraverso la formazione del personale e la condivisione degli elementi di criticità che possono emergere per fatti concreti piuttosto che tramite le segnalazioni dei lavoratori stessi.

L'individuazione di strategie di miglioramento (preventive o protettive) compete al Servizio di Prevenzione e Protezione anche in riferimento alle proposte ed alle segnalazioni giunte dai lavoratori in una logica di condivisione delle buone pratiche e di una reciproca responsabilizzazione. Per ciascuna sede operativa sono individuate figure di riferimento nel ruolo di Coordinatrici/ori e o Resp. di Area; sono loro a favorire il passaggio delle informazioni al personale, allo stesso modo raccolgono le segnalazioni di eventuali situazioni non conformi che hanno a che fare con il buon stato di funzionamento degli impianti, delle macchine e delle attrezzature, con aspetti legati alla sicurezza delle strutture piuttosto che alle possibili criticità che si riscontrano nel rapporto con l'utenza.

A loro spetta:

- a) vigilare sulla osservanza da parte dei singoli lavoratori delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei dispositivi di protezione individuale messi a loro disposizione e, in caso di rilevazione di comportamenti non conformi alle disposizioni e istruzioni impartite dal datore di lavoro intervenire per modificare il comportamento non conforme fornendo le necessarie indicazioni di sicurezza. In caso di mancata attuazione delle disposizioni impartite o di persistenza della inosservanza, hanno la possibilità e responsabilità di interrompere l'attività del lavoratore informando il datore di lavoro;
- b) richiedere l'osservanza delle misure per il controllo delle situazioni di rischio in caso di emergenza e dare istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato e inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa;
- c) segnalare tempestivamente al datore di lavoro sia le deficienze dei mezzi e delle attrezzature di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale, sia ogni altra condizione di pericolo che si verifichi durante il lavoro, delle quali venga a conoscenza;
- d) in caso di rilevazione di deficienze dei mezzi e delle attrezzature di lavoro e di ogni condizione di pericolo rilevata, se necessario, possono interrompere temporaneamente l'attività segnalando tempestivamente al datore di lavoro e al R.S.P.P. le non conformità rilevate.

Questi compiti richiamano, seppur non in toto, quelle che sono le responsabilità proprie dei preposti, come indicato dall'art.19 del D.Lgs.81/2008 e s.m.i.; a tal proposito sono stati individuati alcuni di loro che verranno debitamente formati, come previsto dall'art 37 del medesimo decreto e sulla base delle nuove disposizioni dettate dal D.L. n.146/2021 convertito dalla L. n.215/2021.

Il sistema documentale, è realizzato secondo i requisiti di norma ed è finalizzato, unitamente all'informazione, formazione e addestramento, ad assicurare che ogni lavoratore acquisisca consapevolezza sull'importanza del rispetto delle procedure di sicurezza, degli obblighi individuali in tema di sicurezza, delle conseguenze, reali o potenziali, delle proprie azioni in occasione dello svolgimento delle attività lavorative, dell'influenza quindi dei propri comportamenti sulla sicurezza propria e degli altri lavoratori.

Elaborati per ciascuna sede operativa i Documenti di Valutazione dei Rischi periodicamente aggiornati secondo le normative ed in occasioni di significativi cambiamenti nei processi di lavoro.

Regolarmente svolte le attività di sorveglianza sanitaria, da parte del Medico Competente incaricato, secondo uno specifico protocollo rinnovato annualmente.

Lo stesso M.C. effettua i sopralluoghi presso le sedi di Cospes secondo una periodicità definita e sulla base di eventuali criticità che dovessero emergere in corso di sorveglianza sanitaria o in seguito all'accadimento di infortuni occorsi ai lavoratori. Tali sopralluoghi, al pari di quelli svolti dal R.S.P.P. vengono documentati e utilizzati ai fini del miglioramento, laddove possibile, delle misure di sicurezza preventive o protettive per la collettività del personale e per i singoli lavoratori in situazioni di particolare specificità.

Cospes s.c.s. si impegna al rispetto della legislazione attualmente applicabile in tema di Sicurezza e Salute sul lavoro e al suo continuo aggiornamento, e a mettere a disposizione le risorse umane, materiali, finanziarie e strumentali a ciò necessarie.

Riesami sistematici della Direzione definiti annualmente consentono di accertare: se gli obiettivi sono stati raggiunti e se si mantengono appropriati ed adeguati conseguire gli scopi definiti, se il perseguimento del miglioramento continuativo in tutte le attività aziendali è attuato efficacemente; se l'informazione ai pertinenti livelli dell'organizzazione è adeguata agli obiettivi.



ORGANIGRAMMA DELLA SICUREZZA

agg. 14.02.2025

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE



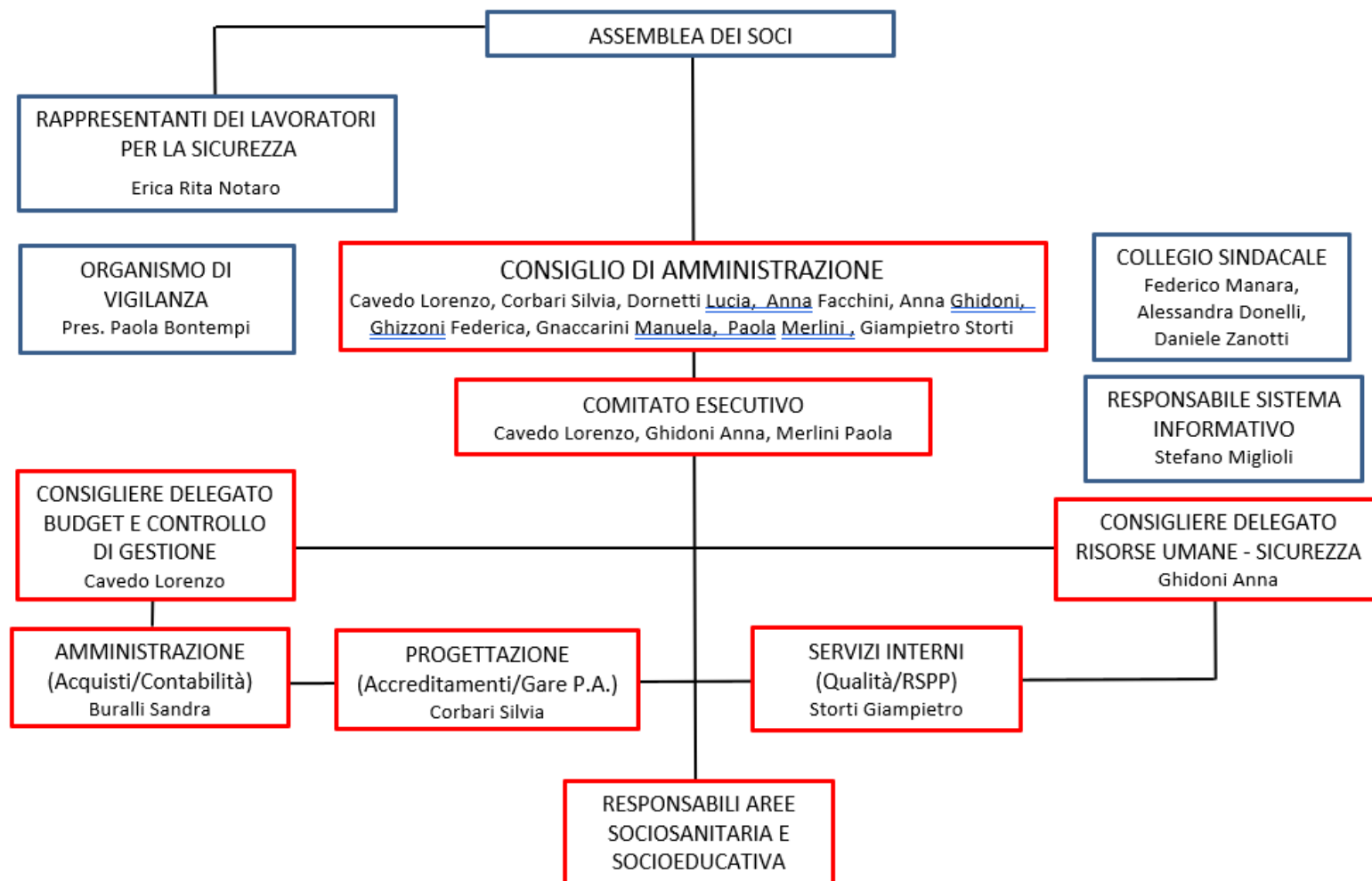
PREPOSTI:

Presidio di comunità psichiatriche La Ginestra	<u>Coord.</u> Elisabetta Grassi
Asili nido, materna centri estivi 0-6 anni	Resp. Elisabetta Pini <u>Coord.</u> Abatelli Chiara Calonghi Manuela Ceballos I. Rosa Corbari Valentina Strazzoni Roberta
Ciclofficina	Enrico Platè Gabriele Corbelli
Centro Ragazzi e Centri Estivi	<u>Coord.</u> Erica R. Notaro

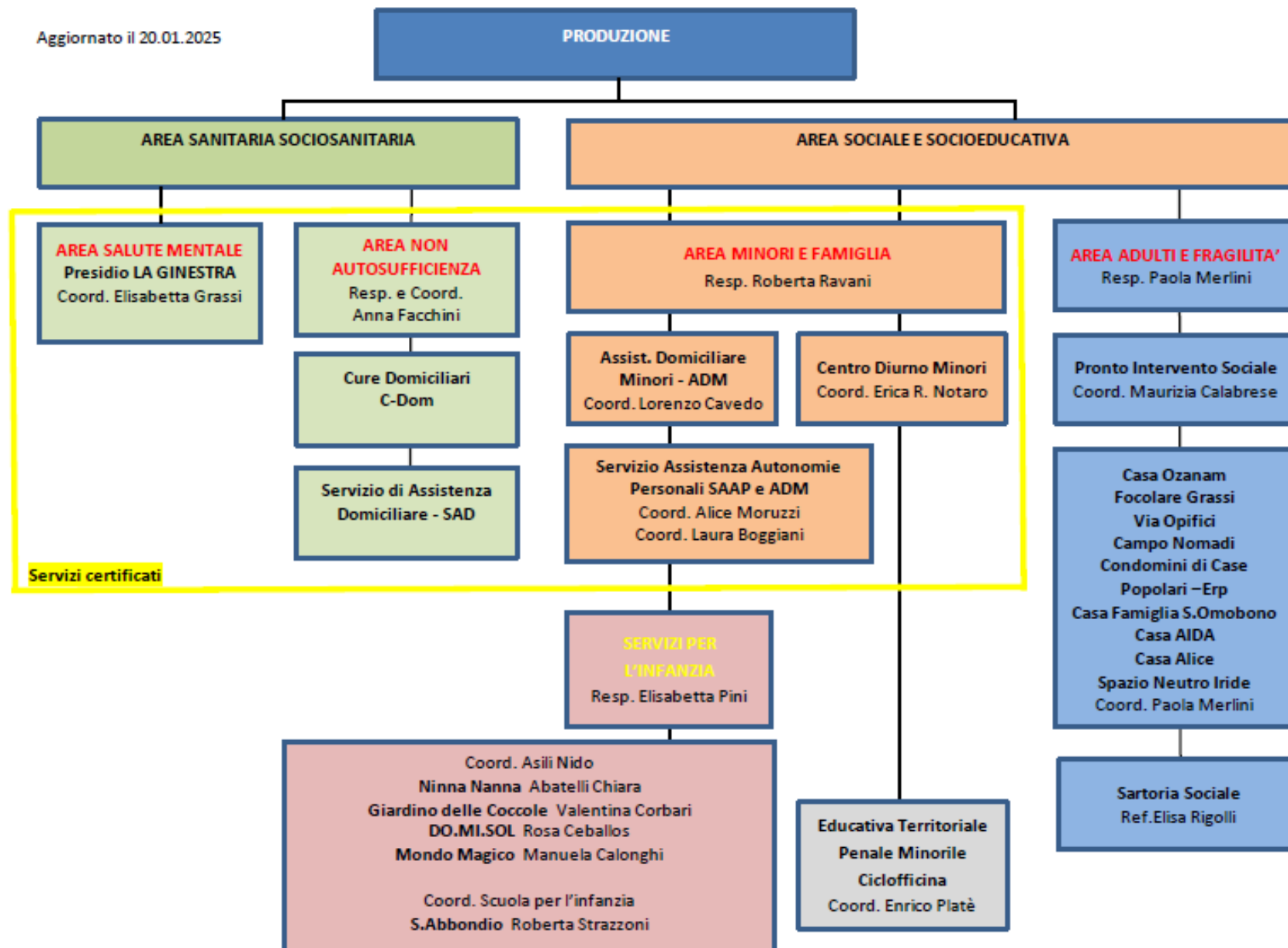
ADDETTI ANTINCENDIO E PRIMO SOCCORSO (suddivisi per sedi e servizi in numero tale da garantire la presenza di una o più figure durante l'intero orario di apertura)

3. ORGANIGRAMMA

Aggiornato il 15.04.2025



Aggiornato il 20.01.2025



Ruoli e responsabilità dell'organizzazione sono descritti in apposito allegato che costituisce informazione documentata.

4. METODOLOGIA ANALISI DI CONTESTO

L'analisi di contesto è condotta in via preliminare dai componenti del CdA; in tale fase l'identificazione dei fattori ha preso in considerazione i seguenti elementi:

- quanto emerso negli incontri precedentemente svolti dal CdA, da analisi fatte per la partecipazione a gare d'appalto e ad altre forme di partecipazione a progettazione/co-progettazione di servizi;
- un elenco di fattori di contesto tratto dai Quaderni della Qualità UNI in parte riconsiderato per renderlo più aderente alla realtà di un'organizzazione della cooperazione sociale.

L'analisi di contesto sui singoli processi è stata condotta coinvolgendo i singoli responsabili di processo nell'ambito dell'individuazione di rischi e opportunità, tenendo conto del flusso del processo e con l'appoggio dell'elenco di fattori di contesto del Quaderno della Qualità UNI.

A questa prima fase di analisi seguirà una fase di maggiore approfondimento procedendo alla intera mappatura dei processi tradotta attraverso i flussi degli stessi

I fattori di contesto considerati sono sia di origine interna che esterna e si inquadrano in tre ambiti distinti:

- Ambientale/Fisico
- Sociale
- Economico

La determinazione di quanto un fattore specifico di contesto possa incidere sull'agire dell'organizzazione, effettuata con gli strumenti precedentemente citati, permette di individuare aspetti di gestione che possono rappresentare delle minacce o in alternativa delle opportunità per la sostenibilità e lo sviluppo della Cooperativa.

Il processo complessivo di analisi del contesto è reso identificabile e rintracciabile da un'informazione documentata descrittiva – segue al punto successivo – e da altro documento che è utilizzato per tracciare nel suo complesso il flusso che dall'analisi di contesto e dalla definizione delle parti interessate e dei loro requisiti, attraverso la valutazione di rischi e opportunità, porta alla pianificazione degli obiettivi sia di natura strategica che di processo.

4.1 Analisi di contesto

L'anno 2024, in continuità con l'anno 2023, è stato un anno positivo per la cooperativa sia sul versante della produttività/fatturato delle prestazioni e dei servizi, sia sul versante delle collaborazioni con le realtà della cooperazione locale, regionale e nazionale, attraverso la partecipazione alle governance dei diversi network. Si è consolidata l'appartenenza al Consorzio Sol.Co, in particolare nella delega per i minori e la famiglia e si è sviluppato ulteriormente il lavoro a valere su fondi PNRR, di contrasto alla dispersione scolastica. Si è avviato il lavoro della Sartoria, aggiungendo alla Ciclofficina, un'ulteriore opportunità di sviluppo del ramo B della cooperativa.

Da segnalare gli esiti del lavoro, avviato nel giugno 2023, di rinnovo/incremento delle tariffe, a seguito del rinnovo del CCNL.

Se infatti in tutti i comuni del distretto Cremonese, Cremasco con cui Cosper ha in essere appalti, accreditamenti e/o altre forme di gestione delle risorse pubbliche, si è ottenuto l'incremento delle tariffe, Nel Comune di Cremona il processo ha avuto - e sta avendo - un altro risultato, che impatterà nella seconda parte del 2025 per l'evoluzione dei servizi e nella prima parte a livello economico. Si rimanda per il dettaglio ai punti successivi

A seguire i principali elementi che hanno caratterizzato nel corso del 2024 le aree della cooperativa:

Ambito Sanitario: il rinnovo dell'utenza, per limiti di età e tipologia di disturbi (prevalenza problematiche internistiche rispetto a quelle attinenti alla salute mentale) si è quasi completato, con accompagnamento degli ospiti più anziani verso altre strutture idonee e/o il decesso di alcuni ospiti della comunità, per sopraggiunte complicate mediche. Con l'estate si sono avviati i lavori del superbonus, per una riqualificazione della struttura e un efficientamento energetico. I lavori termineranno con l'estate 2025. Nell'ambito della salute mentale si è rinnovato, in partnership con alcune cooperative locali, l'avviso ATS/CPS per la gestione del budget di salute e si intende ripensare (obiettivo 2025) la residenzialità leggera, per cui Cosper ha un accreditamento di 3 posti nell'appartamento adiacente alla comunità.

Ambito Socio-sanitario: il Patto/Contratto di Rete avviato nella seconda parte del 2023, è entrato a regime con il 2024, portando a duplicare la produzione del servizio ADI (oggi C-DOM), rispetto al contratto in essere con ATS. È stato un anno quindi in cui si è sperimentata la sinergia tra staff di lavoro; Cooperativa Meraki ha ceduto il personale sanitario a Cerchio Med e Santa Federici Med, enti gestori dei poliambulatori di medicina di base e specialistica. Con il 2025 si intende ripensare, in una sua evoluzione, il Contratto di rete, alla luce anche del budget ad oggi in vigore e delle prospettive di Regione Lombardia in materia di cure domiciliari.

Ambito socio-assistenziale: nel 2024 è entrato a regime l'accreditamento del servizio SAD/SADH nel distretto cremonese con il conseguente rinnovo tariffario (incremento a seguito del CCNL). Si è avviata la coprogettazione con il Comune di Cremona (in partnership con il Comune di Crema) delle prestazioni a valere sui fondi PNRR, che vedono la sperimentazione dell'integrazione socio-sanitaria in materia di dimissioni protette.

Ambito socio-educativo: si segnala, come ricordato nell'analisi di contesto, la questione del rinnovo contrattuale nella città di Cremona, dove, a differenza degli altri comuni della provincia, non è stato possibile introdurre la revisione tariffaria nei contratti in essere. Questo ha comportato quindi la recessione consensuale di due appalti in essere con due scelte differenti da parte dell'amministrazione comunale:

1. Servizio dei Tutor Condominiali in RTI con Cooperativa Nazareth (scadenza fine settembre 2025): essendo l'importo rimanente sotto soglia, il Comune ha provveduto ad un affidamento diretto per l'anno 2025. Si è quindi in attesa di conoscere le prospettive per il 2026;
2. Servizio di SAAP nella città di Cremona, in RTI con Cooperative Sentiero, Dolce, Meraki, Gruppo Gamma (scadenza fine agosto 2025). Essendo un importo soprasoglia, il Comune ha indetto nel mese di ottobre 2024 una nuova gara, della durata biennale, il cui esito è arrivato nella terza settimana di gennaio 2025, esito che ha visto RTI non aggiudicataria dell'appalto e di conseguenza la fine del servizio a decorrere dal 1 marzo 2025. Ad oggi tuttavia si è ancora in servizio, a seguito del deposito del ricorso da parte RTI e dell'udienza di merito fissata per il mese di maggio 2025. L'esito del ricorso comporterà un ripensamento per la cooperativa del sistema della disabilità.

5. PARTI INTERESSATE RILEVANTI E LORO REQUISITI

Con analoga modalità utilizzata per l'analisi di contesto e utilizzando lo strumento citato nel paragrafo relativo all'analisi di contesto che costituisce l'informazione documentata che accompagna tutto il processo, si definiscono le parti interessate rilevanti coinvolte e le loro aspettative rilevanti.

La tabella che segue riporta, rispetto al campo di applicazione del SGQ, le parti interessate e i loro requisiti rilevanti: si tratta di un'estrapolazione di quanto contenuto nell'informazione documentata che traccia l'intero processo di analisi e nella quale sono esplicitati, rispetto a ciascun fattore di contesto rilevante, i seguenti aspetti:

- Rilevanza della singola parte interessata
- Parti interessate coinvolte
- Processi/servizi/U.O.
- Aspettative delle parti interessate (con identificazione delle aspettative comuni oppure differenziate a seconda dei diversi processi/servizi/U.O, o delle diverse parti interessate)
- Pianificazione delle azioni finalizzate alla soddisfazione delle aspettative delle parti interessate

Parte interessata	Aspettative
Soci lavoratori e non	Tutela della salute di tutti i lavoratori Svolgere il proprio lavoro in sicurezza e con strumenti e attrezzature adeguate Stabilità economica e sviluppo e innovazione dell'organizzazione Benefici dal rapporto associativo Correttezza nell'applicazione dei CCNLL Regolarità nei pagamenti degli stipendi Stabilità del lavoro Chiarezza nelle relazioni funzionali all'interno dell'organizzazione Recepimento propri bisogni

	Coinvolgimento e partecipazione nella vita e nelle strategie della cooperativa Miglioramento delle competenze Comunicazione efficace Trasparenza degli atti della Cooperativa Senso di appartenenza e conoscenza della vision aziendale quale elemento di garanzia per un miglior benessere lavorativo Conciliazione famiglia-lavoro Attenzione alla forza lavoro ed alla qualità delle prestazioni Buona immagine della Cooperativa sul territorio Capacità di ottimizzare le risorse evitando spreco di denaro Attenzione per l'ambiente Affidabilità delle figure che rivestono ruoli chiave nell'organizzazione Efficienza organizzativa Buone relazioni interpersonali Rispetto dei requisiti contrattuali e di norma nello svolgimento delle diverse attività Rispetto degli indirizzi della politica dichiarati da parte della Cooperativa
Soci volontari	Tutela della salute di tutti i lavoratori Prestare il proprio servizio in sicurezza e con strumenti e attrezzature adeguate Coinvolgimento e partecipazione nella vita e nelle strategie della cooperativa Conoscere, condividere e diffondere i valori, la mission e la vision dell'organizzazione Stabilità economica e sviluppo e innovazione dell'organizzazione Chiarezza nelle relazionali funzionali all'interno dell'organizzazione Comunicazione efficace Attenzione per l'ambiente Trattamento dei dati personali conforme alla normativa vigente
Dipendenti	Tutela della salute di tutti i lavoratori Svolgere il proprio lavoro in sicurezza e con strumenti e attrezzature adeguate Stabilità economica e sviluppo e innovazione dell'organizzazione Correttezza nell'applicazione dei CCNLL Regolarità nei pagamenti degli stipendi Stabilità lavoro Chiarezza nelle relazionali funzionali all'interno dell'organizzazione Soddisfazione rispetto alla mission della propria funzione Recepimento propri bisogni Riduzione del livello di stress Flessibilità dell'orario di lavoro Miglioramento delle competenze Rimando positivo sul proprio operato Garanzia di trattamento dei dati personali in conformità alla normativa vigente Buone relazioni interpersonali con colleghi, utenti, famiglie Presa in carico dei propri bisogni personali Coinvolgimento e partecipazione nella vita e nelle strategie della cooperativa Possibilità di carriera Riduzione delle procedure e della burocrazia Comunicazione efficace Senso di appartenenza e conoscenza della vision aziendale quale elemento di garanzia per un miglior benessere lavorativo Conciliazione famiglia-lavoro
CdA	Stabilità economica della Cooperativa Garanzia della massima tutela possibile della salute e sicurezza dei lavoratori con contenimento del rischio di infortuni sul lavoro Conformità legislativa Possibilità di sviluppare nuovi servizi Leadership sul territorio Soddisfazione dei soci e dei lavoratori

	Crescita professionale e produttività dei lavoratori Evitare sanzioni di tipo amministrativo e danno di immagine Attenzione per l'ambiente Garantire un elevato standard di qualità delle prestazioni fornite agli utenti Ottimizzazione dei costi per la gestione della Cooperativa Ridurre il ricorso a prestiti bancari Garantire il rispetto del CCNL ed il pagamento regolare degli stipendi e delle prestazioni Rispetto dei tempi di pagamento verso i fornitori
Famiglie, utenti dei servizi	Garanzia della massima tutela della salute e sicurezza Buona qualità del servizio nel rispetto degli standard dichiarati Servizio gestito da personale e specialisti competenti e motivati Costi contenuti Soddisfazione delle proprie esigenze/bisogni Garanzia di ricevere supporto dagli operatori Rispetto dei requisiti formali/di legge (normative, ecc.) Garanzia della tutela dei propri dati in conformità al GDPR Trasparenza degli atti Buone relazioni con gli altri utenti dei servizi Buona progettualità e tempi adeguati Rapido inserimento in struttura Continuità assistenziale/educativa Comunicazione efficace e semplice Aiuto nel progettare il percorso di vita terminato il servizio Aiuto nel reinserimento sociale Realizzazione di attività esterne di tipo ricreativo/risocializzante Confort e sicurezza delle sedi operative Presa in carico globale degli utenti (aspetti sanitari, educativi, sociali) Coinvolgimento nei progetti educativi/riabilitativi/assistenziali Garanzia di controllo sui servizi
Committenti e istituzioni pubbliche del territorio	Rispetto dei vincoli formali (autorizzazioni ecc.) richiesti dal servizio Solidità economica dell'organizzazione cui sono affidati i servizi e efficienza economica finanziaria della stessa Progettazione e/o co-progettazione di servizi Capacità di risposta tempestiva alle richieste di inserimento di utenti nelle strutture Capacità di accogliere le richieste del territorio in tempi brevi Affidamento dei servizi con impiego adeguato e contenuto di risorse pubbliche Servizio gestito da personale e specialisti competenti e motivati Condivisione dei progetti educativi/riabilitativi e dei possibili sviluppi Raggiungimento degli obiettivi dei progetti per i quali si chiede la presa in carico degli utenti Capacità di fronteggiamento delle emergenze cliniche Rispetto requisiti contrattuali Soddisfacimento dei bisogni dei cittadini Garanzia della tutela dei dati personali degli utenti Garanzia di salvaguardia delle sicurezza di strutture, impianti e attrezzature (proprietà cliente) Garantire elevati standard di qualità dei servizi erogati Comunicazione efficace Tutela della riservatezza dei dati degli utenti Garanzia di controllo sui servizi Affidabilità dell'organizzazione
Enti di vigilanza e controllo	Rispetto dei requisiti formali/di legge (normative, ecc.)

Fornitori	Rapporto fiduciario e continuativo con l'organizzazione Rispetto dei requisiti contrattuali e tempi di pagamento Acquisiti e ordini secondo quanto pattuito Tutela della salute e sicurezza sul lavoro Garanzia della tutela dei propri dati in conformità al GDPR
Banche e Istituti finanziari	Solidità e sviluppo dell'organizzazione (garanzia dei crediti erogati a fronte degli investimenti) Affidabilità e trasparenza dell'organizzazione Capacità d'investimento dell'organizzazione
Partner e reti del privato sociale e del territorio	Capacità di allacciare e mantenere relazioni trasversali finalizzate a dare risposte ai bisogni del territorio Consolidamento rapporti con istituzioni Stabilità e sviluppo dell'organizzazione Comunicazione efficace Condivisione di valori e principi comuni Valutazione dell'impatto sul territorio Competenza e qualità delle prestazioni offerte ai cittadini Buon ritorno di immagine sul territorio
Istituti scolastici e formativi: Università, CFP, Enti formativi	Continuità del rapporto per tirocini e alternanza scuola-lavoro, nel rispetto delle normative a tutela della salute e sicurezza. Garanzia della tutela dei dati degli allievi in conformità al GDPR
Associazione di categoria	Solidità e sviluppo dell'organizzazione Rispetto dei valori comuni condivisi (codici etici, etc.) Stabilità e sviluppo proprie aderenti Aderenti capaci di rispondere ai bisogni del territorio e di progettare servizi innovativi Aderenti capaci di incidere nelle scelte della PA
Comunità locale	Soddisfazione delle esigenze/bisogni del territorio Comunicazione efficace Opportunità di lavoro nel territorio
Concorrenti	Acquisire nuovi servizi per accrescere il proprio fatturato Leadership sul territorio

6. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Documento di Sistema presenta la Cooperativa individuandone tutti i servizi erogati; definisce le modalità adottate per l'analisi del contesto, la definizione delle parti interessate rilevanti e le loro aspettative così come la metodologia utilizzata per la valutazione delle possibili minacce e delle opportunità.

Nell'annuale Bilancio Sociale della Cooperativa sono enunciati tutti i servizi erogati con i principali dati che ne esprimono l'andamento, nelle tabelle di seguito riportate sono dettagliate le sole attività certificate.

AREA	SERVIZI	ANNO 2024	NUMERO UTENTI ALTRI DATI
AREA MINORI E FAMIGLIE	DOMICILIARE MINORI	Famiglie coinvolte in progetti ADM nel distretto cremonese	53
		Minori coinvolti nel progetto ADM nel distretto cremonese	83
		Incontri protetti distretto cremonese	11
		Famiglie coinvolte in progetti ADM nel distretto cremasco	21
		Minori coinvolti in progetti ADM nel distretto cremasco	28
		Incontri protetti distretto cremasco	5
	DISABILITA'	Minori seguiti con il servizio SAAP sul territorio di Cremona	68
		Minori seguiti con il servizio SAAP nel distretto cremonese	62
		Minori seguiti con il servizio SAAP sul territorio di Crema e distretto	79
		Minori seguiti attraverso interventi domiciliari privati	
		Minori disabili seguiti attraverso interventi domiciliari (B2) sul territorio di Cremona e distretto	
		Minori seguiti con SAAP all'interno dei centri estivi sul territorio di Cremona e distretto	
		Minori seguiti a domicilio con misura B1 su tutto il territorio	
	SERVIZI EXTRA SCOLASTICI	Minori iscritti al CRI	98
		Scuole cittadine fascia primaria coinvolte	12
		Scuole cittadine fascia secondaria primo grado coinvolte	5
		Scuole cittadine fascia secondaria secondo grado coinvolte	9
SALUTE MENTALE	STRUTTURA PIEVE SAN GIACOMO	Ospiti ad elevata intensità assistenziale	10
		Ospiti a media intensità assistenziale	10
		Ospiti in Residenzialità Leggera	0
AREA NON AUTOSUFFICIENZA	SAD	Pazienti nel comune di Crema Cremona e distretto	120
		Pazienti privati	54
	V. DIM.PROT.	Pazienti assistiti in seguito a ricovero ospedaliero	76
	HCP	Home care premium. Programma di assistenza domiciliare per persone non autosufficienti, con l'obiettivo di intervenire sulla loro sfera socioassistenziale	23
	RSA	Pazienti seguiti sul territorio cremonese	19
	B1 oss	Pazienti seguiti sul territorio cremonese	9
	CDom	Pazienti seguiti da personale infermieristico/fisioterapico in accreditamento	1410
		Pratiche	2674
		Pazienti privati	24

I dati verranno aggiornati in occasione della stesura del Bilancio Sociale 2024. Fanno comunque testo i report presenti sul Riesame della Direzione.

7. SCOPO DI CERTIFICAZIONE

La Cooperativa ha fatto la scelta di procedere alla certificazione secondo la norma ISO 9001:2015 limitatamente ai processi primari per i quali la certificazione è un requisito cogente di norma ai fini dell'erogazione del servizio e per poter accedere a bandi/gare d'appalto. I processi primari certificati, quelli di supporto e quelli di governo dell'organizzazione sostituiscono il SGQ. Esso deve essere letto e utilizzato integrando il contenuto con i flussi dei processi che definiscono il campo di applicazione del SGQ. I flussi definiscono le responsabilità e le modalità di gestione dei processi aziendali in conformità alla norma di riferimento.

Le attività che Cosper ha deciso di certificare secondo la nuova ISO 9001:2015 sono le seguenti:

Erogazione del servizio residenziale psichiatrico

Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per adulti

Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per minori (ADM)

Progettazione ed erogazione del servizio di assistenza alle autonomie personali (SAAP)

Progettazione ed erogazione del servizio di centro diurno minori

Restano al momento esclusi dalla certificazione:

- area infanzia

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| 1. ASILO NIDO MONDO MAGICO | sede in Casalbuttano (CR) |
| 2. ASILO NIDO NINNA NANNA | sede in Gadesco Pieve Delmona (CR) |
| 3. ASILO NIDO DOMISOL | sede in Cremona |
| 4. ASILO NIDO GIARDINO DELLE COCCOLE | sede in Cremona |
| 5. SCUOLA MATERNA S.ABBONDIO | sede in Cremona |

in quanto il Committente non la prevede come requisito ai fini dell'avvio dei servizi

- area giovani e adulti in situazioni di disagio

1. CICLOFFICINA LA GARE DES GARS sede in Cremona

per il limitato impatto economico sul bilancio della Cooperativa

Altresì escluse dalla certificazione, non siti permanenti, le attività di tipo sociale appartenenti all' **area adulti e fragilità** quali:

1. PRONTO INTERVENTO SOCIALE
2. BENI COMUNI
3. TUTOR CONDOMINIALE
4. LABORATORI DI COMUNITA'
5. COMUNITA' RESIDENZIALI
6. SARTORIA SOCIALE CreAzioni Migranti con sede a Cremona

e quelle socioeducative legate all'**area giovani e adulti in situazioni di disagio**:

1. EDUCATIVA TERRITORIALE
2. PENALE MINORILE

anche per queste situazioni vale la non richiesta di certificazione da parte dei Committenti unitamente al non rilevante impatto economico sull'andamento della Cooperativa.

Requisiti non applicabili: Progettazione e sviluppo di servizi e prodotti (par.8.3 UNI 9001:2015)

Tale esclusione trova applicazione solo relativamente al servizio residenziale psichiatrico per adulti, ciò trova giustificazione rispetto al fatto che Cosper eroga prestazioni sulla base di Piani Terapeutici Individualizzati predisposti dai Committenti. L'attività è soggetta ad accreditamento Regionale, Cosper sottoscrive contratti annuali che non prevedono progettazione ma il mantenimento dei requisiti di accreditamento.

Identificazione processi

Cosper distingue i propri processi in:

- processi di sistema/strategici (rappresentano le linee di gestione strategica e di governo dell'organizzazione);
- processi primari (rappresentano il core business dell'organizzazione);
- processi di supporto (rappresentano le azioni di supporto che permettono l'attuazione dei processi primari).

Nello specifico si individuano i seguenti processi sottoposti a certificazione:

Processi di governo:

- *Processo di governo del sistema di gestione per la qualità*
(Analisi di contesto – Parti Interessate – Valutazione Rischi e Opportunità – Definizione e Pianificazione obiettivi, Riesame della Direzione)
- *Processo di valutazione prestazioni e miglioramento*
(Soddisfazione Cliente, Audit, Gestione Non Conformità, Azioni Correttive)
- *Processo per la gestione del sistema documentale*
(Informazioni documentate)

Processi primari:

- *Erogazione del servizio residenziale psichiatrico*
(Erogazione - Monitoraggio)
- *Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per adulti*
(Progettazione - Erogazione - Monitoraggio)
- *Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per minori (ADM)*
(Progettazione - Erogazione - Monitoraggio)
- *Progettazione ed erogazione del servizio di assistenza alle autonomie personali per minori (SAAP)*
(Progettazione - Erogazione - Monitoraggio)
- *Progettazione ed erogazione del servizio di centro diurno per minori*
(Progettazione - Erogazione - Monitoraggio)

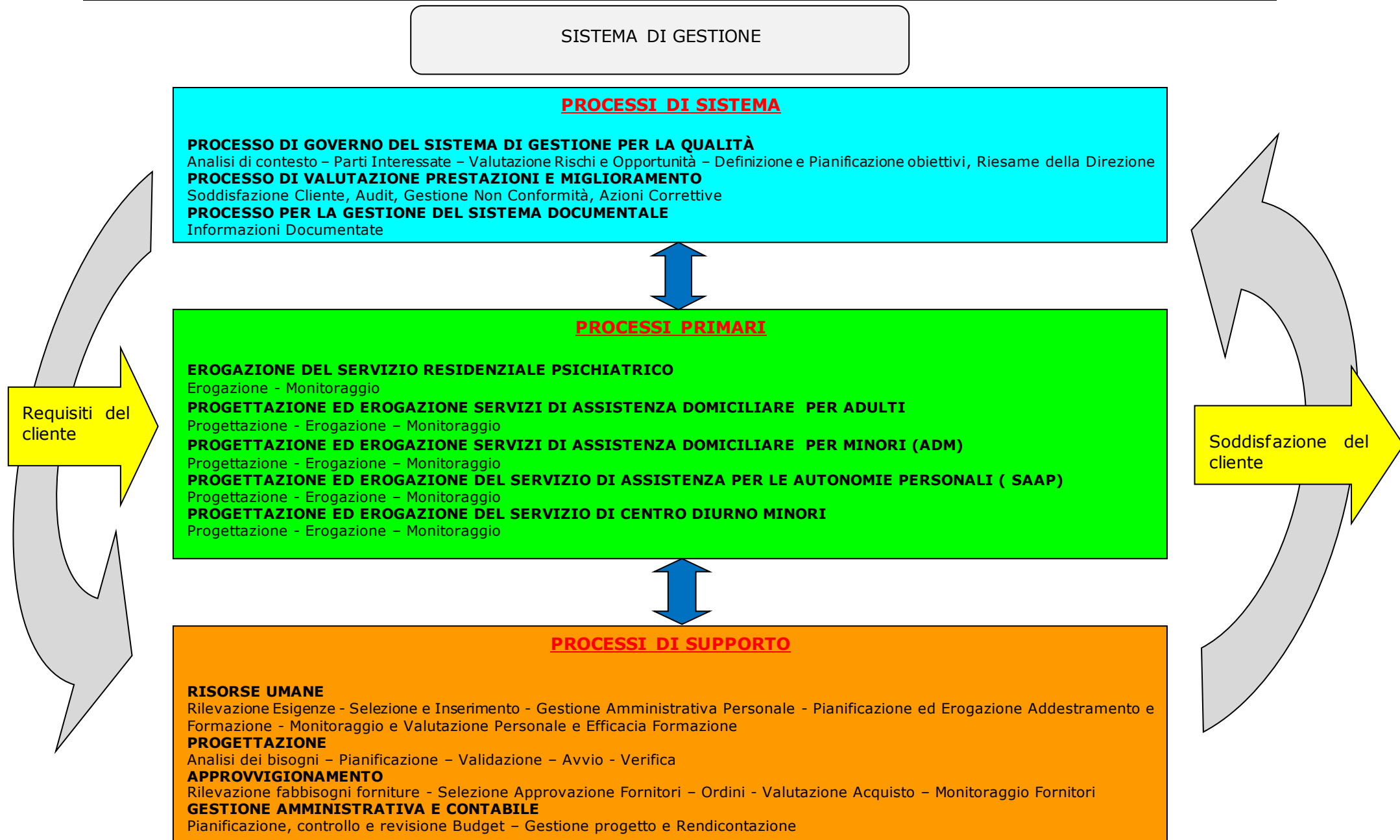
Processi di supporto:

- *Processo per la gestione delle risorse umane*
(Rilevazione Esigenze - Selezione e Inserimento - Gestione Amministrativa Personale - Pianificazione ed Erogazione Addestramento e Formazione - Monitoraggio e Valutazione Personale e Efficacia Formazione)
- *Processo di progettazione di servizi*
(Analisi dei bisogni - Pianificazione - Validazione - Avvio - Verifica)
- *Processo di approvvigionamento*
(Rilevazione fabbisogni forniture - Selezione Approvazione Fornitori - Ordini - Valutazione Acquisto - Monitoraggio Fornitori)
- *Processo per la gestione amministrativa e contabile della Cooperativa*
(Pianificazione, controllo e revisione budget)

Il dettaglio dei singoli processi e delle reciproche interazioni è descritto e rappresentato graficamente nei rispettivi flussi.

La responsabilità di ciascun processo è in capo a un Responsabile specifico che ha il compito di integrarne le singole fasi e garantirne la corretta interazione con gli altri processi dell'organizzazione.

I processi sopra elencati interagiscono nell'organizzazione secondo quanto rappresentato graficamente nello schema della pagina successiva.



8. METODOLOGIA ANALISI RISCHI E OPPORTUNITÀ

L'analisi dei rischi e delle opportunità segue, al pari di quanto già descritto per analisi di contesto e parti interessate, sfrutta la metodologia del coinvolgimento dei process owner e utilizza come strumento di riferimento per l'attuazione di tale fase l'informazione documentata già citata nei paragrafi precedenti.

Nello specifico ogni aspetto critico identificato in relazione a fattori di contesto e coinvolgimento delle parti interessate, è pesato in termini di rischio per l'organizzazione secondo la modalità $Rischio (R) = (Danno economico + Danno organizzativo) \times Probabilità di accadimento$

Contestualmente è valutato se l'aspetto di criticità può essere gestito in modo che lo stesso si tramuti in un'opportunità che l'organizzazione può sfruttare ai fini di un proprio sviluppo.

Le minacce vengono monitorate dai diversi responsabili di processo che definiscono azioni di miglioramento o di tenuta sotto controllo.

Matrice utilizzata

- A. **MINACCIA:**
 B. **OPPORTUNITÀ':**
 C. **FATTORI DI CONTESTO:**
 D. **PARTI INTERESSATE:**
 E. **VALUTAZIONE DEI RISCHI**
- Danno economico:
 - Danno organizzativo:
 - Probabilità di accadimento:
- F. **Rischio = (De + Do) X P**
 G. **OBIETTIVO:**
 H. **DECISIONI PRESE/AZIONI SPECIFICHE:**
 I. **INDICATORI:**
 J. **VALORI TARGET:**
 K. **RESPONSABILITÀ:**
 L. **TEMPI DI RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO:**
 M. **TEMPI DI MONITORAGGIO:**
 N. **RISORSE NECESSARIE:**
 O. **PROCESSI INTERESSATI:**
 P. **INFORMAZIONI DOCUMENTATE:**
 Q. **VERIFICA**

Tutte le minacce rilevate dalla Direzione o pervenute da Responsabili di Area e Coordinatori di servizi vengono elencate e analizzate, la tenuta sotto controllo è in capo ai singoli responsabili al netto della scelta della Direzione di richiedere tempi per la risoluzione delle criticità ed il conseguente monitoraggio degli obiettivi (breve – medio – lungo periodo).

Tale attività di pianificazione è condotta attraverso la tabella sotto riportata che costituisce informazione documentata

		RISCHIO				PIANIFICAZIONE TENUTA SOTTO CONTROLLO (Resp. Area / Coordinatori)			MONITORAGGIO RISCHIO (Comitato Esecutivo / CdA)		
		DANNO ECONOMICO	DANNO ORGANIZZATIVO per interventi che andrebbero attuati in seguito all'evento	PROBABILITÀ'	VALORE RISCHIO	periodo entro il quale si prevede di gestire il rischio (inserire P = Presente, M = Monitoraggio)			monitoraggio del rischio (inserire: X)		
	MINACCIA	1 = da 0 a 3.000 € 2 = 3.001€ a 8.000€ 3 = 8.001 a 20.000€ 4 = > 20.000€	1= trascurabile 2= basso 3= medio 4 = alto	1 = mai successo 2= almeno un episodio nel passato 3= situazione che si verifica con discreta regolarità 4= situazione standard, è la regola	1 + 7 = rischio trascurabile 8 + 12 rischio basso 14 + 21 rischio medio > 21 rischio alto	BREVE 1-6 mesi	MEDIO 6-12 mesi	LUNGO oltre 12 mesi	BREVE 1-6 mesi	MEDIO 6-12 mesi	LUNGO oltre 12 mesi
PROCESSO DI SUPPORTO:											
PROCESSO DI SUPPORTO:											

Laddove invece si decidesse di intervenire ciò sarà finalizzato a:

- ridurre il rischio modificando probabilità e/o conseguenze;
- evitare il rischio, rimuovendo la fonte di rischio;
- accollarsi il rischio sulla base di una decisione informata e condivisa.

La decisione della Direzione in merito alle aspettative circa il raggiungimento degli obiettivi o le verifiche intermedie da effettuare vengono comunicate ai Responsabili di Area/Coordinatori entro il mese di febbraio di ciascun anno. La puntualità nelle verifiche, la proposta di adeguate azioni di miglioramento ed il raggiungimento degli obiettivi o comunque la buona tenuta sotto controllo delle minacce costituisce elemento di valutazione dei singoli responsabili da parte della Direzione.

Redatto il 15.04.2025

COSPER s.c.s.
IMPRESA SOCIALE
Sede legale: Via Bonomelli n. 81
26100 CREMONA
Fisc. / P. IVA 00992920199
IL PRESIDENTE
