

	Politica Integrata per la Qualità e per la Gestione dei Rischi	Modello	All. B - MQ
		Edizione	4
		Revisione	0
		Del	22/11/2024

La Cooperativa Sociale Questa Città, con sede nel comune di Gravina in Puglia, è costituita ai sensi della legge 381/91. Conformemente all'art.1 della medesima legge, essa non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico.

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori.

La Cooperativa ha come oggetto l'attività di gestione di servizi socio-sanitari ed educativo-assistenziali disciplinati dai regolamenti, dai piani, dai programmi regionali in materia di interventi socio-sanitari ed educativo-assistenziali.

La Politica per la Qualità della Coop. Sociale Questa Città è finalizzata al perseguimento di efficienza, efficacia, economicità, qualità, equità ed appropriatezza dei risultati aziendali e deve fondarsi sulla netta distinzione tra le funzioni di governo e di indirizzo, proprie dell'Alta Direzione, e le funzioni di gestione, attribuite alla Dirigenza.

Obiettivo della Direzione è definire politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti dei cittadini, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy anche al fine di presentare una risultanza positiva rispetto agli indicatori previsti dall'art. 14 del D. Lgs. 502 e successive modificazioni. Per queste finalità, viene favorita la partecipazione degli utenti e delle associazioni di volontariato e tutela al miglioramento della qualità dei servizi.

La **Coop. Sociale Questa Città** ha stabilito che, nello svolgimento delle proprie attività, sia perseguito l'obiettivo primario della piena soddisfazione dell'Utente e, per tale motivo, ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una corretta Politica Integrata per la Qualità e per la Gestione dei Rischi, nonché della sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/08 e s.m.i., orientata alla sicurezza totale e complessiva di operatori, pazienti e ambiente.

A tal fine, **Coop. Sociale Questa Città** ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 ed un Sistema di Gestione dei rischi che si ispira alle Linee Guida per la Gestione del Rischio UNI ISO 31000:2018 ed a quanto richiesto dalle normative cogenti e di settore, nonché un sistema di gestione della Sicurezza SGSL conforme alle linee guida UNI-INAIL Ed. 2011 e s.m.i. - R.R. Puglia 23 luglio 2019, n. 16.

La Coop. Sociale Questa Città, inoltre, organizza le proprie attività, perseguendo misure volte a salvaguardare l'incolumità dei propri operatori, dei terzi e di quanti eventualmente coinvolti nell'ambito delle proprie strutture.

Per questo, l'Organizzazione si impegna ad analizzare costantemente le fonti di rischio nei propri processi, al fine di mitigarli e, ove possibile, eliminarli.

La Coop. Sociale Questa Città ritiene, inoltre, che i Sistemi di Gestione implementati (Qualità, Gestione dei rischi, Sicurezza sui luoghi di lavoro e HACCP) costituiscano strumenti di gestione, indispensabili per creare vantaggi non solo in termini di miglioramento del servizio, ma anche in termini di produttività

	Politica Integrata per la Qualità e per la Gestione dei Rischi	Modello	All. B - MQ
		Edizione	4
		Revisione	0
		Del	22/11/2024

ed economicità di gestione ed a tal fine, si impegna a mantenere attivo un processo di miglioramento continuo, con benefici per le strutture, le persone in esse impiegate e gli Utenti dei servizi.

La Direzione annualmente definisce gli obiettivi per la qualità e per la gestione dei rischi ed attribuisce ai membri dell'Organizzazione responsabilità, risorse e mezzi necessari per il loro raggiungimento. Tali obiettivi sono coerenti con la mission ed i valori aziendali, con l'analisi del contesto e le strategie aziendali.

L'organizzazione della cooperativa intende uniformarsi ai seguenti principi:

- definizione dell'ambito delle autonomie e delle responsabilità;
- chiarezza e visibilità degli impegni assunti nei confronti dei cittadini utenti;
- coinvolgimento degli operatori nei processi e nelle decisioni aziendali;
- distinzione delle responsabilità di committenza da quelle di produzione delle prestazioni;
- decentramento del potere decisionale;
- non ridondanza.

Nel rispetto di questi valori, e per dare ad essi concretezza, un buon modello organizzativo deve perseguire, in particolare, i seguenti obiettivi:

- aprirsi all'esterno e sviluppare la capacità di collegarsi e di interagire con il proprio ambiente;
- acquisire la capacità di porre le esigenze e la soddisfazione dell'utenza sempre al centro di ogni decisione, pur tutelando la salute e i diritti dei lavoratori;
- investire sia sul patrimonio di competenza professionale che nell'innovazione tecnologica e strutturale;
- dotarsi di sistemi di gestione in grado di potenziare la funzione direzionale di programmazione, verifica e controllo.
- Garantire il rispetto dei requisiti cogenti e volontari mediante il costante monitoraggio delle fonti normative e mediante la frequente verifica dell'applicazione dei requisiti applicabili;
- Garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori mediante l'individuazione dei possibili rischi, l'attuazione delle misure di prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento degli eventi avversi, oltre che mediante l'indagine di tutti gli accadimenti pericolosi e la gestione puntuale delle non conformità e delle opportunità di miglioramento;
- Prevenire infortuni e malattie professionali mediante la puntuale individuazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e la determinazione delle misure di controllo;
- Accrescere il livello di professionalità di tutti gli operatori favorendo il lavoro in team e la partecipazione a qualificati momenti di formazione, informazione ed addestramento;
- Migliorare l'efficienza del sistema attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico degli utenti, la consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti;
- Coinvolgere gli stakeholder e promuovere la trasparenza

	Politica Integrata per la Qualità e per la Gestione dei Rischi	Modello	All. B - MQ
		Edizione	4
		Revisione	0
		Del	22/11/2024

Nello specifico sistema di gestione della sicurezza sui luoghi di Lavoro, la cooperativa persegue, altresì i seguenti obiettivi:

- Definizione delle responsabilità e delle mansioni del personale per il miglior espletamento delle attività aziendali.
- Definizione di processi interni atti a raggiungere e a mantenere un Sistema di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) di livello avanzato nei confronti del Cliente in termini di: 1. prestazioni; 2. tempestività; 3. flessibilità; 4. continuo aggiornamento.
- Definizione di obiettivi concreti e misurabili coinvolgenti l'intero Sistema Aziendale, con identificazione di responsabilità e tempi di attuazione.
- Valutazioni periodiche dell'avanzamento delle azioni impostate e dei risultati conseguiti con aggiornamento di azioni di miglioramento.
- Particolare attenzione alle risorse umane in quanto principali artefici dei risultati prefissati attraverso il coinvolgimento di tutto il personale come gruppo fondato su fiducia e rispetto reciproci; coinvolgendo tutte le principali funzioni sotto il coordinamento della Direzione e della funzione specifica a loro preposta in collaborazione stretta con il Servizio di prevenzione e Protezione secondo le disposizioni di legge. In tale ottica viene sottolineato il compito di responsabilità che ognuno porta secondo la funzione assegnata all'interno di un processo di sviluppo che tiene conto allo stesso tempo degli interessi generali della cooperativa e dei propri stakeholder.
- Documentazione del processo, come strumento di definizione dello standard di prodotto a supporto degli operatori e come base per l'addestramento dei neoassunti;
- Rispetto delle normative legislative in fatto di idoneità, prestazioni, affidabilità e sicurezza, soprattutto in materia di prevenzione dei rischi e di protezione della salute e sicurezza dei soci e dei lavoratori.
- Assicurazione di salubrità ed igiene degli ambienti di lavoro; mirare il controllo sanitario alla specificità di ogni tipo di rischio; applicazione dei principi ergonomici nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi, perseguendo la riduzione dei fattori di affaticamento e monotonia.
- Manutenzione attiva delle misure di prevenzione predisposte contro le emergenze e quelle da attuarsi nei casi di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori; manutenzione aggiornata della segnalazione dei pericoli, reali e potenziali, esistenti in stabilimento con l'uso di scritte, apposite cartellonistiche o altri simboli chiaramente comprensibili e rispondenti a standard stabiliti.
- Valutazione preventiva delle macchine ed degli impianti affinché siano conformi ai criteri di sicurezza previsti dalla legislazione vigente ed attuazione degli interventi manutentivi (per garantire la funzionalità e la sicurezza) di ambienti, attrezzature, macchine ed impianti.
- Disponibilità di adeguate risorse di mezzi.
- Attuazioni di audit interni nei confronti di prodotti/processi/servizi, e definizioni di azioni di miglioramento.
- Misurazione dei risultati degli audit attraverso indici oggettivi e quantificabili.
- L'impegno al rispetto delle leggi, dei regolamenti, degli accordi sottoscritti e più in generale ai principi di trasparenza, correttezza e lealtà, rifuggendo e stigmatizzando il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti per raggiungere i propri obiettivi economici, che sono perseguiti esclusivamente con l'eccellenza della performance in termini di qualità e convenienza dei prodotti e dei servizi, fondate sull'esperienza, sull'attenzione al cliente e sull'innovazione;

	Politica Integrata per la Qualità e per la Gestione dei Rischi	Modello	All. B - MQ
		Edizione	4
		Revisione	0
		Del	22/11/2024

- L'impegno a porre in essere strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori e di vigilare sulla loro osservanza e concreta implementazione.
- L'impegno a favorire la cooperazione tra le diverse risorse aziendali, la collaborazione con le organizzazioni dei lavoratori e quelle imprenditoriali, con gli enti preposti ai controlli e con le rappresentanze terze che svolgano attività correlabili con la sicurezza.
- L'impegno a tenere sempre in evidenza gli aspetti correlati alla sicurezza ogni qualvolta si individuino o definiscano nuove attività o si riesaminino quelle esistenti.
- L'impegno affinché l'informazione e la formazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori con specifico riferimento alla mansione svolta ed affinché sia garantita sempre la consultazione dei lavoratori in merito agli aspetti della sicurezza e della salute sul lavoro.
- L'impegno a valorizzare ed a migliorare continuamente le competenze e le capacità delle risorse umane interne.

I valori, posti alla base della visione sopra riportata, ed i relativi principi guida ispirano tutta la nostra l'organizzazione, che così assume le caratteristiche di:

- mettere in primo piano il fine "salute" a cui intende contribuire, garantendo la specificità del bisogno assistenziale di cui è portatrice la persona a cui sono diretti i servizi, assicurando la loro appropriatezza ed efficacia, ottenendo l'efficienza allocativa ed operativa delle risorse mobilitate e il loro rendimento;
- favorire la piena sinergia con i servizi e le risorse del contesto sociale in cui opera;
- assumere quale dato specifico e caratterizzante l'essere costituita da professionisti tra loro alleati nel perseguimento degli obiettivi di "salute" e di inclusione sociale delle fasce deboli della popolazione;
- essere consapevole, in ogni sua componente, della valenza etica e del contributo che il lavoro prodotto da ogni singolo operatore apporta o può apportare alla piena soddisfazione dei bisogni delle persone assistite e che, a tal fine, è necessario stimolare e riconoscere attivamente tale contributo;
- garantire gli strumenti necessari a realizzare le prestazioni lavorative e stimolare la partecipazione consapevole degli operatori alla governance dei servizi, in un quadro di collaborazione multiprofessionale;
- essere fondata sulla cooperazione, sulla collaborazione e sull'alleanza con l'insieme dei soggetti interni ed esterni, che possono contribuire agli obiettivi di miglioramento della salute e del benessere dei cittadini utenti e di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi resi;
- curare la formazione professionale e l'aggiornamento degli operatori in modo da garantire loro opportunità di crescita professionale e di carriera favorendo lo sviluppo delle competenze;
- promuovere, anche attraverso azioni positive, la realizzazione della parità tra uomo e donna nel lavoro, favorendo l'equilibrio tra responsabilità professionali e familiari;
- essere aperta al confronto sulle sue decisioni, nella sua dinamica di funzionamento e nei suoi risultati;

	Politica Integrata per la Qualità e per la Gestione dei Rischi	Modello	All. B - MQ
		Edizione	4
		Revisione	0
		Del	22/11/2024

- promuovere la conoscenza del funzionamento e dell'attività dell'azienda in un'ottica di responsabilizzazione diffusa;
- stimolare l'attiva e cosciente adesione ai comportamenti e agli stili di vita necessari a prevenire sovraccarichi di lavoro e burn-out.

L'Alta Direzione assicura che il presente documento di Politica e gli obiettivi in esso contenuti vengano riesaminati periodicamente per accertarne la continua idoneità.

Tutto il personale e quanti interessati sono chiamati a collaborare per far sì che vengano rispettati ed attuati gli impegni espressi nel presente documento di Politica e nei Sistemi di Gestione implementati.

La presente Politica, gli obiettivi ed i risultati conseguiti sono diffusi a tutti i livelli dell'Organizzazione e resi disponibili alle parti interessate e a chiunque ne faccia richiesta.

La Direzione