



## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA'- SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI - COMPLIANCE AL MODELLO 231 DELLA COOPERATIVA SERVIZI SOCIALI LA GOCCIA**

### **Premessa**

*La cooperativa, allo scopo di aumentare la soddisfazione dei propri portatori di interesse esterni ed interni e di gestire tutti i rischi connessi alle attività e ai servizi da lei erogati, si è dotata di un sistema di gestione integrato per la qualità, la sicurezza, la compliance, l'erogazione dei servizi accreditati e la produzione e la somministrazione degli alimenti in modo sicuro nel rispetto della conciliazione tra tempo di vita e tempo di lavoro.*

*I principi di gestione del sistema integrato sono:*

*la determinazione e l'analisi del contesto interno ed esterno alla Cooperativa per la rilevazione delle relative esigenze e delle aspettative;*

*la focalizzazione sul cliente, sui suoi requisiti e su quelli cogenti applicabili;*

*la leadership partecipativa che basa i suoi processi decisionali sulle evidenze;*

*l'approccio per processi che incorpora sia il ciclo P-D-C-A che il pensiero basato sul rischio;*

*il miglioramento continuo attraverso la conformità alle leggi vigenti, il monitoraggio degli obiettivi della qualità, delle procedure aziendali, di indicatori di efficacia ed efficienza;*

*la gestione delle relazioni con tutti i portatori di interesse*

*la conformità normativa e la prevenzione dei reati.*

### **Destinatari della politica**

1. Soci lavoratori
2. Collaboratori/Dipendenti
3. Portatori di interesse esterni (utenti dei diversi servizi, clienti, familiari)
4. Il Territorio in tutte le sue articolazioni
5. Il Mondo della Cooperazione (Consorzio Prisma e altre Cooperative)
6. Soci Volontari e Associazioni di Volontariato,
7. Fornitori
8. Enti regolatori
9. Sovventori
10. Altri eventuali portatori di interesse

### **Obiettivi della cooperativa**

I principali obiettivi posti in essere sono:

-Comprendere e soddisfare in modo regolare i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;

-determinare, affrontare i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente, compresi i rischi clinici;

-Rispettare nei contenuti e nei principi delle norme di legge in materia di sicurezza e igiene applicabili alle attività e ai servizi della cooperativa, e applicazione volontaria di ulteriori provvedimenti, se ritenuti necessari, anche in assenza di obblighi legislativi,

-Promuovere ogni iniziativa per prevenire in ogni attività l'accadimento di incidenti che possono compromettere la sicurezza dei soci lavoratori,

## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA'- SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI - COMPLIANCE AL MODELLO 231 DELLA COOPERATIVA SERVIZI SOCIALI LA GOCCIA**

- Assicurare l'adozione delle misure necessarie per prevenire incidenti, malattie, incendi, imprevisti e situazioni di emergenza, correlati alle attività lavorative in stretto ossequio alle prescrizioni previste ed emerse nella valutazione dei rischi aziendali,
- Fornire le risorse, (umane e strutturali) compatibilmente con il budget disponibile, necessarie a garantire un sistema di gestione adeguato alle realtà cooperative della Cooperativa,
- Sensibilizzare ed informare tutti i soci-lavoratori ed eventuali collaboratori di imprese esterne sulla necessità di rispettare le norme di sicurezza e di igiene applicabili alle attività operate,
- Addestrare i soci-lavoratori ad intervenire in condizioni anomale e di emergenza, così da minimizzare le eventuali conseguenze,
- Utilizzare procedure specifiche che garantiscano la sicurezza dei soci-lavoratori, garantendo opportuna informazione e formazione relativamente al loro utilizzo e revisione,
- Promuovere un rapporto trasparente e collaborativo con i soggetti pubblici, privati e le comunità locali, con i quali ci dovesse essere un rapporto di interesse.
- Determinare e formalizzare la conoscenza organizzativa necessaria per il funzionamento dei processi e dei servizi.
- Determinare le competenze necessarie per il personale che opera nei vari servizi, assicurarsi della loro consapevolezza e determinare i necessari flussi informativi tra i vari lavoratori e le funzioni organizzative;
- Effettuare le necessarie pianificazioni e monitoraggi dei servizi ed eventualmente di nuovi servizi comprese tutte le modifiche da porsi in essere;
- Stabilire ed effettuare i controlli dei prodotti/servizi forniti dall'esterno necessari per assicurare i requisiti dei clienti;
- Assicurare l'analisi ed il trattamento dei rischi nelle attività legate alla produzione e somministrazione degli alimenti nei servizi gestiti dalla Cooperativa;
- **Assicurare attraverso un Modello di compliance per la riduzione del rischio, in riferimento al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, la prevenzione dei reati previsti;**
- Garantire il miglioramento continuo attraverso l'implementazione delle seguenti attività:
  - Impegno al coinvolgimento e alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza.
  - Impegno a riesaminare periodicamente la politica stessa ed il sistema di gestione attuato,
  - Impegno ad effettuare Audit periodici sulla qualità, sicurezza, la compliance al Modello 231 , l'accreditamento e il rispetto della norma sull'HACCP nelle diverse attività della Cooperativa allo scopo di individuare eventuali non conformità e mettere in atto le opportune azioni correttive,**
  - Impegno ad effettuare periodici riesami al Sistema di gestione integrato allo scopo di individuare azioni di miglioramento ed obiettivi correlati al programmi di attuazione.
- La Cooperativa ha l'obiettivo di procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa e di contribuire al miglioramento delle loro condizioni sociali, economiche, professionali, tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa sociale. Per il raggiungimento di tale scopo mutualistico i soci instaurano con la Cooperativa, oltre al rapporto associativo, un ulteriore rapporto mutualistico di lavoro in forma subordinata, parasubordinata o autonoma, o in qualsiasi altra forma consentita dalla legislazione vigente, compreso il rapporto di associazione in partecipazione. I soci hanno il diritto e il dovere di partecipare secondo le singole attitudini, alla gestione dell'impresa sociale, con riferimento alle funzioni tecniche, amministrative, organizzative e gestionali. Vogliamo farci conoscere come cooperativa seria e competente, capace di progettazione. Per raggiungere completamente e mantenere ciò consideriamo importante :
  - ✓ la partecipazione,
  - ✓ fare cooperativa dove si lavora. L'identità si vive nella quotidianità.
- La Cooperativa può operare anche con terzi non soci ai sensi dell'art. 2521 del Codice Civile; i lavoratori impegnati nell'attività della Cooperativa devono comunque essere in prevalenza soci fermo restando l'impegno a perseguire gli aspetti sopracitati anche verso i dipendenti.

## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA'- SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI - COMPLIANCE AL MODELLO 231 DELLA COOPERATIVA SERVIZI SOCIALI LA GOCCIA**

Definiamo nostri clienti gli utenti (cioè i diretti beneficiari del nostro intervento).

È una nostra finalità perseguire la loro soddisfazione e benessere, anche tramite la prevenzione del rischio clinico.

Gli enti che ci affidano i servizi sono nostri partner e dunque cercheremo di costruire con loro un valido rapporto.

Il nostro prodotto è un servizio per l'autonomia e la crescita della persona.

È nostro obiettivo dare e mantenere ai clienti cittadinanza sociale.

Attenzione e rispetto per la persona sono i valori che caratterizzano il servizio che offriamo.

Essi devono diventare visibili e manifesti.

La Cooperativa pone al centro del suo agire, insieme ai committenti dei servizi, l'interesse superiore dell'essere umano sia minore che anziano o disabile, promuovendo una cultura che favorisca il miglioramento della qualità della vita. La Cooperativa, nell'attuazione delle proprie attività, mantiene la conformità con gli impegni inclusi nei contratti stipulati con i clienti, sottoscritti volontariamente dalla Cooperativa stessa.

- Per ciò che attiene al Territorio la Cooperativa persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali e socio-sanitari ai sensi della Legge 8 Novembre 1991, n. 381, art. 1, lettera a).
- La Cooperativa attraverso l'adesione al Consorzio e alla rete delle Cooperative locali contribuisce, attraverso iniziative concrete, alla crescita del mondo della Cooperazione sociale.
- I soci volontari e le Associazioni di volontariato sulla base della comune aderenza ai principi mutualistici della Cooperativa possono concorrere agli obiettivi dell'interesse generale della comunità umana perseguiti dalla Cooperativa.
- La Cooperativa si impegna a favorire la partecipazione ad obiettivi di comune interesse, nel rispetto dei valori di cui è portatrice, anche verso altri portatori di interesse.
- Per perseguire gli obiettivi sopracitati la Cooperativa ha deciso di dotarsi di un sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001: 2015, integrato con le linee guida UNI INAIL per gli aspetti legati alla Sicurezza aziendale ed il Modello 231 per la prevenzione dei reati verso la P.A. al fine di garantire il miglioramento continuo di tutti i suoi processi e delle attività ad essi correlati per aumentare la soddisfazione dei propri clienti interni ed esterni e di tutti i portatori d'interesse coinvolti.
- La Cooperativa nell'esercizio delle proprie attività si impegna a rispettare le normative obbligatorie per legge quali D.Lgs n.81/08 relativo alla Sicurezza e salute dei lavoratori, la D.Lgs. 196/03 sulla privacy e la norma relativa all'Autorizzazione ed Accreditamento delle Strutture Sanitarie, socio-sanitarie e sociali, D.Lgs. 22/02.
- La Cooperativa si impegna nei suoi processi produttivi a rispettare l'ambiente naturale in cui opera.
- **La Cooperativa ha dimostrato l'impegno ad adottare prassi per la conciliazione tra tempo di vita e tempo di lavoro dei suoi soci e lavoratori anche attraverso la certificazione "Family audit";**

La Cooperativa inoltre pone particolare attenzione al rispetto delle norme relative al consenso dei pazienti alle cure con riferimento all'art. 32 della Costituzione italiana che sancisce che *nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge*, in sintonia con il principio fondamentale della inviolabilità della libertà personale. L'ordinamento giuridico italiano con la legge del 28 marzo 2001, n. 145 ha ratificato la Convenzione sui diritti dell'uomo e sulla biomedicina, fatta a Oviedo il 4 aprile 1997. La convenzione di Oviedo dedica alla definizione del Consenso il Capitolo II (articoli da 5 a 9) in cui stabilisce come *regola generale* che: *"Un intervento nel campo della salute non può essere effettuato se non dopo che la persona interessata abbia dato consenso libero e informato. Questa persona riceve innanzitutto una informazione adeguata sullo scopo e sulla natura dell'intervento e sulle sue conseguenze e i suoi rischi. La persona interessata può, in qualsiasi momento, liberamente ritirare il proprio consenso."* (art.5). La Convenzione di Oviedo stabilisce inoltre la necessità del consenso di un *"rappresentante"* del paziente nel caso in cui questo sia un minore o sia impedito ad esprimersi. Infine la Convenzione stabilisce che *"I desideri precedentemente espressi a proposito di un intervento medico da parte di un paziente che, al momento dell'intervento, non è in grado di esprimere la sua volontà saranno tenuti in considerazione."*

## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA'- SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI - COMPLIANCE AL MODELLO 231 DELLA COOPERATIVA SERVIZI SOCIALI LA GOCCIA**

In ottemperanza a questi principi e norme a tutti gli utenti nei servizi gestiti dalla Cooperativa saranno date tutte le informazioni necessarie a conoscere il percorso terapeutico e verranno invitati a firmare un Modulo di Consenso informato.

### **Attività**

La Cooperativa si impegna costantemente nella ricerca di attività lavorative nel campo sociale e socio-sanitario al fine di garantire l'occupazione ai propri soci lavoratori/dipendenti/collaboratori, nel pieno rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali e promuovendo lo sviluppo della professionalità dei propri lavoratori attraverso iniziative di tipo formativo.

È garantito il costante coinvolgimento e responsabilizzazione del personale nelle attività di tutela della sicurezza e di gestione della qualità, mediante programmi di informazione e formazione soprattutto per le funzioni coinvolte in attività con ricadute sulla sicurezza del lavoro.

Allo scopo di perseguire l'interesse superiore dell'essere umano, promuovendo una cultura che favorisca il miglioramento della qualità della vita, la Cooperativa gestisce la seguente serie di servizi dedicati alla persona in stato di bisogno:

- Assistenza, animazione e gestione di Case di riposo, Residenze Sanitarie Assistenziali, Comunità alloggio e di accoglienza, Comunità terapeutiche, Centri diurni, Servizi sanitari, Day-Hospital, compresa la eventuale somministrazione di cibi e bevande e lo svolgimento di attività connesse;
- Gestione asili nido, scuole materne, centri e servizi all'infanzia, ludoteche;
- Assistenza domiciliare e non ad anziani, a soggetti portatori di handicap, a malati e bambini ed a qualunque altro soggetto che necessiti di assistenza o riabilitazione onde favorire l'esercizio di attività che altrimenti sarebbero precluse;
- Trasporto ed accompagnamento dei soggetti sopra elencati sia nel territorio nazionale che estero;
- Servizi socio educativi per minori; assistenza educativa scolastica ed extra scolastica sia in forma collettiva che individuale;
- Servizio di assistenza, animazione e vigilanza di bambini e minori presso colonie, centri ricreativi e centri di aggregazione;
- Servizio assistenza presso soggiorni estivi per anziani;
- Servizi per richiedenti protezione internazionale;
- La progettazione, realizzazione e valutazione di interventi di promozione, formazione, consulenza, prevenzione e animazione rivolti a singoli e a gruppi;
- La progettazione, realizzazione e valutazione di interventi di informazione e di orientamento individuali e di gruppo;
- La realizzazione di attività di studio, ricerca, documentazione e promozione in ambito didattico, sociale, culturale, socio-sanitario, sanitario ed educativo;
- La progettazione, realizzazione e valutazione di interventi di turismo responsabile, scambio e cooperazione internazionale;
- La realizzazione dei corsi di formazione nell'ambito sociale, socio-sanitario, sanitario ed educativo.

La Cooperativa eroga anche servizi di psicologia clinica, psico-terapia e counselling individuali e di gruppo e servizi sanitari territoriali.

Nell'ambito dello svolgimento delle attività statutarie potranno essere accolte persone in tirocinio, stage e percorsi formativi similari per l'accesso alle qualifiche previste dalle leggi statali, regionali, provinciali, territoriali in genere, esami di stato, ed altre qualifiche formative e per l'accesso alle professioni in genere.

La Cooperativa, anche al fine di una gestione completa dei suddetti servizi, potrà inoltre svolgere attività di pulizia di ambienti pubblici e privati, di trasporto e distribuzione pasti e biancheria ad anziani ed inabili, di trasporto di persone o cose per conto di Enti Pubblici e Privati, di servizio di manutenzione e piccole riparazioni domestiche.

La gestione dei servizi di cui sopra potrà essere svolta anche mediante accordi di collaborazione, concessione e convenzione con Enti Pubblici e privati; la Cooperativa potrà inoltre partecipare a pubblici appalti, direttamente o indirettamente anche in Associazione Temporanea di Imprese.



## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA'- SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI - COMPLIANCE AL MODELLO 231 DELLA COOPERATIVA SERVIZI SOCIALI LA GOCCIA**

Le attività di cui al presente oggetto sociale sono svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi.

Relativamente al Territorio la Cooperativa, ponendosi in modo attivo e propositivo, attraverso la partecipazione alla stesura dei Piani di Zona, è presente in tutte le iniziative volte a promuovere la propria immagine e le finalità che la contraddistinguono.

La Cooperativa partecipa ad attività in rete con il Consorzio Prisma e con le Cooperative Associate al fine di favorire lo scambio di buone prassi, la partecipazione a progetti innovativi, il reperimento di commesse di cui possa avvantaggiarsi la rete delle Cooperative appoggiate al Consorzio.

La Cooperativa si avvale del contributo prezioso di volontari che costituiscono una delle risorse del Territorio, offrendo loro tutti gli strumenti (formativi ed informativi) necessari per poter esercitare la loro funzione in modo appropriato.

La Cooperativa, attraverso varie iniziative, favorisce le relazioni con altri portatori di interesse.

### ***Diffusione della politica ed aggiornamento***

La Cooperativa attraverso opportune forme di comunicazione interna ed esterna (riunioni, bacheche e documenti aziendali, giornalino, sito internet) garantisce la diffusione a tutti i livelli della propria politica e la verifica ed aggiorna costantemente.

Il Presidente

Marostica 01/03/2018