



All. I

POLITICA

*Qualità, Ambiente e Sicurezza, Responsabilità sociale, Formazione,
Protezione dei dati personale e Centro Orizzonte*

La Direzione de **IL FARO Società Cooperativa Sociale**, credendo che la qualità dei suoi servizi sia raggiungibile solo grazie all'impegno di tutti coloro che operano nella Cooperativa e per la Cooperativa, promuove la cultura della Qualità in modo da ottenere un miglioramento della propria organizzazione e in prospettiva una diminuzione dei costi della non qualità.

La Direzione, inoltre, ritiene che la promozione della Salute e della Sicurezza sul lavoro sia parte essenziale dei propri compiti e considera i risultati ottenuti in materia di prevenzione degli infortuni e riduzione dei rischi come parte integrante dei risultati aziendali. La Direzione è altresì consapevole che il successo della Cooperativa è strettamente connesso al raggiungimento ed al continuo miglioramento di un elevato standard nel campo della salvaguardia dell'Ambiente e della Salute della comunità dove si trova ad operare.

Per i suddetti presupposti, **IL FARO Società Cooperativa Sociale** ha deciso di adottare un Sistema di Gestione che integra i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 (Qualità), UNI EN ISO 14001 (Ambiente), UNI EN ISO 45001 (Sicurezza) e SA 8000 (Responsabilità Sociale), del DGR n. 62/2001 della Regione Marche (accreditamento per le strutture formative), Regolamento UE 2016/679 (Protezione dei dati personali) e DGR n. 1572/2019 della Regione Marche (accreditamento delle strutture sanitarie) con l'intento di assicurare che:

- i servizi prestati siano in grado di soddisfare le prescrizioni cogenti, i requisiti contrattuali dei propri Clienti e le richieste degli utenti;
- consolidare la struttura interna responsabilizzando tutti i livelli dell'organizzazione, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- incrementare le motivazioni del personale, nello svolgimento delle proprie mansioni, creando un ambiente idoneo per sicurezza, conoscenza, partecipazione, energia, impegno, fiducia, crescita e affidabilità.
- i rischi identificati siano valutati con l'obiettivo di prevenire e/o di limitare gli eventi;

Con l'introduzione del predetto Sistema di Gestione la Direzione intende definire i principi di azione ed i risultati a cui tendere al fine di eliminare le non conformità, impegnando l'organizzazione ad individuare, valutare ed a tenere sotto controllo, nell'ambito delle attività svolte dall'Impresa, le cause sulle quali essa può esercitare un'influenza e, ove ciò non fosse possibile, tendere alla riduzione al minimo degli effetti, attivando azioni correttive e preventive. A tale scopo e nell'ottica del miglioramento continuo la Direzione si impegna a riesaminare periodicamente il Sistema di Gestione e la presente politica, dandone adeguata visibilità all'interno dell'azienda.

La Direzione de **IL FARO Società Cooperativa Sociale onlus** considera l'applicazione efficace del Sistema di Gestione una responsabilità dell'intera organizzazione e richiama tutto il personale di ogni livello e grado all'ottemperanza della propria Politica ed alla osservanza di quanto definito nel Sistema di Gestione, nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità, in considerazione che la QUALITÀ del servizio, la SICUREZZA dei lavoratori, il BENESSERE sociale e AMBIENTALE sono ottenuti da chi esegue e non da chi controlla.

Di seguito si definiscono i principi della politica per ognuno dei tre sottosistemi, affinché l'organizzazione possa stabilire gli obiettivi per soddisfare i requisiti e migliorare in continuo l'efficacia del Sistema di Gestione.



QUALITÀ

Mission della Società Cooperativa IL FARO è la prestazione di servizi di:

- a) assistenza scolastica e domiciliare a p.h.;
- b) assistenza domiciliare e scolastica a minori;
- c) assistenza domiciliare anziani.

La Cooperativa Sociale IL FARO si pone quindi i seguenti **Obiettivi per la qualità**:

1. Monitorare e soddisfare i bisogni e le aspettative del Cliente-Utente (Fruitore finale del servizio) e del Cliente-Committente (Ente che finanzia le attività);
2. Porre al centro delle decisioni della Cooperativa la creazione di nuove opportunità lavorative per i soci tramite l'espansione nel territorio;
3. Migliorare costantemente i processi riguardo ai metodi, ai contenuti e alla professionalità;
4. Monitoraggio di tutti i processi al fine di individuare le eventuali azioni di miglioramento;
5. Promuovere e coordinare attività di formazione, aggiornamento e perfezionamento del personale; favorire momenti di coesione con lo scopo di motivare gli operatori e condividere le politiche aziendali a tutti i livelli.
6. Coinvolgimento di tutto il personale nei processi di miglioramento continuo della qualità, anche tramite l'ampliamento dei servizi certificati.
7. Nell'ottica del miglioramento continuo il CDA annualmente definisce per tutto il personale obiettivi per la qualità pertinenti alle funzioni svolte. Tali obiettivi saranno coerenti con la presente Politica per la Qualità.
8. Attenzione ai cambiamenti normativi, apertura all'innovazione nel Terzo Settore e ai mutamenti tecnologici.

I medesimi obiettivi di qualità sono perseguiti dalla Cooperativa IL Faro a tutti i livelli, in particolare modo nel settore della FORMAZIONE.



AMBIENTE E SICUREZZA

Con l'adozione del predetto Sistema di Gestione e considerando la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori come un obiettivo imprescindibile da raggiungere e migliorare costantemente, la Direzione definisce i seguenti principi della politica per la sicurezza che intende raggiungere:

1. agire nel rispetto di tutte le leggi e dei regolamenti vigenti, adottando tutte le misure di prevenzione necessarie alla salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori e al rispetto dell'ambiente;
2. fornire piena cooperazione alle comunità locali ed agli enti competenti, assicurando completa trasparenza nell'informazione e nella comunicazione verso l'esterno;
3. implementare la consultazione e la partecipazione dei lavoratori, anche attraverso i propri rappresentanti, e delle parti interessate, ed in particolare dei subappaltatori, in tutti i settori della salute e della sicurezza sul lavoro e ambientale;
4. richiedere a tutti i dipendenti, ciascuno nell'ambito delle rispettive attribuzioni e competenze, di operare prendendosi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone coinvolte;
5. promuovere attività di formazione, informazione e sensibilizzazione in materia di qualità, ambiente e sicurezza a beneficio dei propri dipendenti e collaboratori;
6. coinvolgere le ditte terze chiamate ad operare per l'Azienda, a condividere gli stessi criteri per la tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente definiti nella presente politica;
7. migliorare le proprie prestazioni ambientali;
8. incrementare la consapevolezza di ciascuno - dipendenti, collaboratori, fornitori - in merito alle implicazioni delle proprie attività sull'ambiente.

Per perseguire tali obiettivi la Direzione si impegna a:

- avvalersi dei consigli specialistici del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), per monitorare periodicamente l'applicazione delle leggi e dei regolamenti vigenti, integrandole con le valutazioni sistematiche effettuate dai preposti, per limitare i rischi di eventi, e di denunce/sanzioni da parte degli organi deputati;
- esaminare periodicamente il Sistema di Gestione per la sicurezza (procedure, istruzioni, ecc.), revisionandolo in seguito a nuovi obblighi legislativi o analisi di eventi infortunistici e non, con lo scopo di fornire a tutti i dipendenti informazioni costantemente aggiornate e strumenti di controllo atti a prevenire gli eventi;
- promuovere l'informazione e la formazione a tutto il personale sulla salute e la sicurezza in relazione alle caratteristiche dei luoghi di lavoro, alle proprie attività ed alla presente politica, con lo scopo di coinvolgerli nella prevenzione e salvaguardia della salute e sicurezza loro e degli altri;
- adottare dei criteri di valutazione dell'organizzazione che intervengano sui requisiti in materia di salute e sicurezza, ovvero la capacità dell'organizzazione ad autovalutarsi costantemente, applicando i requisiti di prevenzione.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

La Cooperativa sociale Il Faro identifica come centrale e prioritario il proprio impegno verso la Responsabilità Sociale coerentemente con la volontà espressa nella Mission aziendale: *"...Per noi la persona è il bene più prezioso. Per questo con passione, professionalità e responsabilità ci adoperiamo per valorizzare la dignità di chi incontriamo, e per restituire sollievo e speranza a chi si affida a noi"*.

In particolare la Cooperativa Il Faro, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità sociale ed economica, si impegna nel miglioramento delle condizioni di lavoro delle persone ed il rispetto della loro dignità e libertà.

Questo si traduce nel:



- considerare i propri lavoratori, soci e dipendenti come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti e promuovendone lo sviluppo professionale e personale;
- guardare i propri Fornitori come partner importanti anche per la Responsabilità Sociale;
- considerare i propri Clienti come un elemento fondamentale, lavorando per la loro soddisfazione anche nel contesto della Responsabilità Sociale;
- dialogare con le Organizzazioni Sindacali per consolidare una cultura rispettosa dei diritti di tutto il personale.

Il sistema di gestione SA8000:2014, di cui questa Politica è espressione, rappresenta per la Cooperativa Il Faro il quadro generale operativo in virtù del quale l'organizzazione è in grado di assicurare una completa conformità delle proprie prestazioni in ambito di Responsabilità Sociale con riferimento ai requisiti dello Standard.

La Direzione della Cooperativa Il Faro dichiara quindi il proprio impegno a rendere effettivo ed operante il Sistema di Gestione SA8000:2014 e di migliorarne continuamente l'efficacia. A tal fine la Direzione dell'Azienda si impegna ad aderire e a conformare le proprie politiche e procedure a tutti i requisiti della norma di riferimento SA8000:2014; alle norme e convenzioni Internazionali e alle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) di riferimento richiamate dallo Standard; alle Leggi nazionali applicabili, alle normative di settore, alle condizioni contrattuali e a ogni altro requisito volontariamente sottoscritto e adottato.

Gli impegni specifici di rispetto dei requisiti SA8000:2014 sono in sintesi:

- non favorire, impiegare o sostenere l'utilizzo del lavoro infantile;
- non favorire, impiegare o sostenere il lavoro forzato;
- garantire luoghi di lavoro adeguati, sicuri e salubri e attuare misure per prevenire incidenti, infortuni, malattie professionali;
- rispettare il diritto dei lavoratori ad aderire alle Organizzazioni Sindacali;
- non effettuare né sostenere alcun tipo di discriminazione nei confronti del personale in base ad alcuna condizione;
- non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari o abusi verbali contrari al rispetto della dignità delle persone;
- adeguarsi e rispettare l'orario di lavoro previsto dalla legge, dagli accordi nazionali e locali e dai contratti collettivi nazionali applicati;
- retribuire i dipendenti nel rispetto di quanto previsto dal CCNL di appartenenza;
- attuare un processo di qualifica e monitoraggio nei confronti dei Fornitori che tenga in considerazione, per quanto rientrante nelle possibilità dell'Azienda, anche la conformità ai requisiti di SA8000:2014;
- assicurare a tutto il personale adeguata formazione sullo standard SA8000.

La Direzione, inoltre, verifica periodicamente l'efficacia della Politica e del Sistema di Gestione della SA8000:2014 attraverso il Riesame del Sistema, in occasione del quale vengono valutate tutte le opportunità di miglioramento delle performance aziendali e stabiliti obiettivi di miglioramento.



PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

La Cooperativa sociale Il Faro, nell'ambito delle politiche organizzative volte a mettere al centro del proprio operato l'attenzione alle esigenze implicite ed esplicite delle parti interessate e la cura della qualità dei propri servizi, rivolge molta attenzione al rispetto delle norme poste a protezione dei dati personali.

La presente Politica della protezione dei dati personali è stata elaborata al fine di illustrare i principi a cui si ispira l'organizzazione in riferimento alla tutela della privacy dei soggetti interessati, ovvero:

1. rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali;
2. rispetto dei principi di liceità, correttezza, pertinenza e proporzionalità nel trattamento;
3. rispetto del trattamento dei dati personali;
4. tutela dei dati personali contro i rischi di distruzione, sottrazione, perdita, modifica, accesso, divulgazione o trattamento illecito o non autorizzato, attraverso l'adozione di idonee misure di sicurezza tecniche ed organizzative;
5. riservatezza, integrità e disponibilità dei dati personali;
6. trasparenza nel fornire informazioni chiare ed esaustive agli interessati del trattamento;
7. soddisfacimento, solerte ed esaustivo, delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati;
8. efficienza, efficacia, miglioramento continuo delle prestazioni e dei processi rilevanti nel trattamento;
9. conformità alle leggi in vigore ed alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali;
10. impegno nel mantenere un ambiente di lavoro favorevole al perseguimento degli obiettivi di conformità;
11. impegno nel promuovere le attività di formazione, aggiornamento e perfezionamento del personale;
12. impegno nell'instaurare e preservare rapporti chiari ed efficienti con i fornitori ed i collaboratori esterni, realizzati nel rispetto dei requisiti di riservatezza, trasparenza e di reciproco beneficio.



SANITARIO

La Direzione de **IL FARO Società Cooperativa Sociale**, definisce ed attua la presente Politica per la Qualità, nell'ambito delle proprie strategie di sviluppo dei servizi sanitari erogati presso il "Centro Orizzonte" al fine di soddisfare pienamente le aspettative degli utenti finali, attraverso l'erogazione di servizi conformi ai requisiti di legge sia espressi sia impliciti, e monitorare e migliorare continuamente i propri standard qualitativi offerti.

La missione de **IL FARO Società Cooperativa Sociale** è quella di farsi carico dei problemi del cliente e di tutelare lo stesso, cercando di offrire risposte sempre più adeguate ai bisogni sanitari della popolazione e di coinvolgere tutta la struttura nell'ottenimento della soddisfazione del cliente.

La Direzione intende attenersi, nello svolgimento dei propri servizi, agli indirizzi previsti dalla normativa di riordino dei requisiti organizzativi, generali e specifici, per l'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie (D.G.R. 1571/2019), e dei requisiti organizzativi aggiuntivi stabiliti dall'autorità regionale per l'accreditamento delle strutture sanitarie e sociosanitarie (D.G.R. 1572/2019).

La Direzione si prefigge inoltre di operare nel pieno rispetto del quadro normativo in vigore, e delle esigenze dell'utenza e delle parti interessate.

A tal fine la Direzione intende promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso i seguenti obiettivi:

- il rispetto delle linee guida di riferimento nell'espletamento del servizio
- la ricerca e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio effettuato
- la valorizzazione del livello di competenza tecnico-professionale degli operatori grazie a percorsi di formazione interna e di confronto sistematico con le migliori esperienze sviluppatesi all'esterno del centro
- la redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (egualianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie
- il consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori dell'Organizzazione al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti
- il mantenimento di un sistema di gestione adeguato e orientato verso processi di miglioramento continuo
- il rispetto della normativa di settore relativa alla sicurezza dei dati personali
- il rispetto della salute e sicurezza del personale durante lo svolgimento delle attività presso la struttura
- il rispetto delle pari opportunità di accesso a servizi di uguale qualità ai cittadini
- la garanzia dell'informazione e della comunicazione con gli utenti e con le parti interessate.

In coerenza con la presente Politica la Direzione, in collaborazione con il Direttore sanitario, definisce obiettivi, raggiungibili e misurabili, al fine di monitorare il servizio erogato ed assicurare il pieno rispetto della missione aziendale.

Tra gli obiettivi definiti annualmente dalla Direzione rientrano obiettivi relativi:

- al miglioramento della comunicazione interna con il cliente e con le parti interessate;
- al miglioramento nel servizio;
- al miglioramento dei processi di supporto.



- alla conoscenza, comprensione e comunicazione a tutti i livelli della struttura organizzativa delle esigenze e aspettative degli utenti, concretizzandone i bisogni in requisiti per l'organizzazione, compiendo ogni sforzo per superare le proprie aspettative;
- al monitoraggio e misurazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- al perseguimento della soddisfazione e gratificazione di tutto il personale aziendale assicurando le risorse per accrescere le conoscenze, le competenze professionali e la consapevolezza in merito alla rilevanza di ciascuna attività verso il conseguimento degli obiettivi aziendali.

La Direzione assegna gli obiettivi alle varie funzioni responsabili, assicurando loro le risorse necessarie al loro perseguimento, e individua, in accordo con il responsabile Qualità, adeguati indicatori per monitorare il grado di raggiungimento degli stessi.

In definitiva, la Direzione Generale intende, attraverso il Sistema di Gestione, creare una nuova cultura all'interno dell'Organizzazione, anche attraverso il coinvolgimento di tutto il personale al miglioramento continuo in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità sia condiviso quale scopo comune e divenga l'impegno prioritario di ciascuno.

La Direzione Generale si impegna ad attuare la presente Politica per la Qualità, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione, provvedendo periodicamente al riesame della stessa al fine di verificarne la coerenza con gli obiettivi definiti.

Al Responsabile Qualità nominato è delegato il compito di predisporre ed aggiornare il Sistema di Gestione, coordinarne la corretta applicazione e di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia, in accordo alle procedure interne stabilite, alle normative cogenti applicabili, all'evoluzione tecnologica specifica e alle esigenze delle parti interessate. Nell'espletamento di tale attività, egli potrà fare affidamento sul personale dell'Organizzazione che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

Poiché la sistematica applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità è essenziale per il miglioramento continuo dell'Organizzazione, è di fondamentale importanza che tutti i dipendenti comprendano e condividano la presente Politica per la Qualità.

La Politica viene esposta presso la sede operativa e pubblicata nel sito web, ad evidenza della sua comunicazione e divulgazione alle funzioni interne e alle parti interessate. Periodicamente, durante il riesame della direzione gli obiettivi, e la politica per la qualità verranno sistematicamente riesaminati.

Macerata, 30.12.2022	Adeguamento alla norma UNI EN ISO 45001	<i>Marcello Naldini</i>
Data	Preparato (R. Gestione Qualità) – (R. Sicurezza)	Verificato e Approvato Presidente del CDA