

*Labirinto, nel rispetto della parità di genere, ogni volta sia stato possibile organizzativamente, ha sempre optato per qualsiasi elemento del discorso sia al maschile che al femminile in tutti i documenti aziendali della cooperativa. Al fine di agevolare la scorrevolezza del testo, questo documento viene declinato soprattutto al genere maschile (ad es. vengono evitati gli sdoppiamenti degli articoli...). **La cooperativa vuole comunque sottolineare la propria attenzione alla dimensione della parità di genere e alla diversità in genere, riportando tale specifica in ogni documento aziendale.***

INTRODUZIONE

La Cooperativa Sociale Labirinto, di tipo A, opera nel territorio della Provincia di Pesaro e Urbino e province limitrofe sin dal 1979, articolando il proprio intervento nell'ambito dei servizi alla Persona.

La cooperativa è presente capillarmente nell'area della Provincia di Pesaro e Urbino, con alcuni servizi gestiti anche in Provincia di Ascoli Piceno, Rimini, Roma, Milano, Perugia, Latina, Viterbo.

Le attività svolte da Labirinto possono essere così sintetizzate:

- **Settore età evolutiva e giovani** (nidi e centri d'infanzia, scuole infanzia, ludoteche, centri estivi, informagiovani, centri di aggregazione giovanile, centri giovani, animazione di strada, servizi dedicati alle famiglie, progetti europei settore età evolutiva...),
- **Settore disabilità e disagio in età evolutiva/pari opportunità** (servizi di educativa scolastica, servizi di educativa domiciliare, centro specialistico per l'età evolutiva, centro di documentazione, centro di ascolto, sostegno nuclei famigliari, servizi sulla violenza di genere, servizio di mediazione culturale nel carcere ...),
- **Settore disabilità e salute mentale in età adulta** (comunità residenziali, centri socio educativi diurni e servizi di trasporto, servizi per il tempo libero, servizi di tutoraggio e orientamento al lavoro, progetti dopo di noi, progetti europei settore età adulta ...), salute mentale (servizi educativi diurni sanitari, servizio di sollievo sociale territoriale ...),
- **Settore accoglienza e inclusione/dipendenze patologiche** (progetti SAI adulti e minori, comunità educative per minori a mercato, centri governativi di seconda accoglienza per minorenni stranieri non accompagnati, comunità per l'autonomia, progetti europei dedicati ai migranti ...), dipendenze patologiche (comunità per le dipendenze patologiche, progetti europei settore dedicati alle dip. patologiche ...),
- **Settore terza età e sanitario** (servizi assistenziali in residenze protette/case di riposo, centri diurni dedicati all'Alzheimer, servizi di assistenza domiciliare, servizi di assistenza domiciliare integrata, servizi di logopedia e fisioterapia ospedaliera e ambulatoriale, sostegno psicologico e di screening, servizi di home care premium, sportello di protezione giuridica), trasversali ai settori (servizi assistenziali, sociali e sanitari a mercato),
- **Settore formazione**, attraverso il Centro formazione e orientamento (servizio accreditato dalla Regione Marche) attività di progettazione e gestione di corsi di formazione interni (obbligatori e di formazione permanente), esterni (fondi).

SCOPI DELL'ORGANIZZAZIONE

MISSION

Labirinto aderisce ai principi promossi dalla Alleanza Cooperativa Internazionale definiti nel 31° Congresso di Manchester: democraticità e partecipazione, volontarietà di adesione alla cooperativa, partecipazione economica dei soci e gestione trasparente, parità di condizione dei soci, promozione ed educazione alla cooperazione, autonomia e indipendenza della cooperativa, cooperare con altre realtà cooperative, responsabilità e impegno verso la comunità. la nostra mission può essere condensata nella definizione di...

Cooperativa: Labirinto è cooperativa, nella sua essenza di soggetto democratico e in cui l'essere socio ha un valore centrale e strategico. In tal senso la nostra azione mutualistica è volta a favorire lo sviluppo della base occupazionale e delle condizioni lavorative dei soci attraverso il miglioramento delle condizioni economiche, sociali, professionali e una governance partecipata.

Impresa: Labirinto è un'impresa in cui l'organizzazione e l'efficacia della struttura tecnica devono sostenere

un progetto d'impresa orientato all'intergenerazionalità, che possa garantire stabilità e prospettiva e che sappia includere e far dialogare i diversi settori e le diverse sensibilità presenti.

Sociale: Labirinto è sociale nella sua competenza di produrre benessere e rispondere ai nuovi bisogni emergenti in un'ottica di creazione e sviluppo di legami sociali e di comunità. Labirinto è un soggetto promotore di welfare attraverso la partecipazione alla vita e allo sviluppo delle comunità in cui opera.

PARITÀ DI GENERE: labirinto ha deciso di far propri i principi della Linea Guida PDR 125 anche con lo scopo di incentivare le imprese ad adottare policy adeguate per ridurre il divario di genere in tutte le aree maggiormente critiche, quali ad esempio, opportunità di crescita in azienda, parità salariale a parità di mansioni e tutela della maternità. La Cooperativa si farà portavoce anche tramite la comunicazione esterna di perseguire la parità di genere, valorizzare la diversità e supportare l'empowerment femminile.

VISION

- Vogliamo che Labirinto sia una cooperativa che rispetta il lavoro dei propri soci, nella conciliazione dei tempi di vita e di lavoro come nel riconoscimento del valore sia sociale che economico dello stesso a parità di genere.
- Crediamo in una cooperazione che sappia coniugare condivisione e partecipazione ad uno stile rigoroso di gestione economica.
- Crediamo in una crescita consapevole e sostenibile a livello relazionale, ambientale ed economico nelle dimensioni e nelle prassi, che possa permetterci di dare risposta ai bisogni e desideri delle comunità nelle quali operiamo.
- Crediamo nel valore delle reti e della contaminazione con tutti quei soggetti, che possano arricchire la nostra esperienza e con i quali progettare il futuro anche in ottica di miglioramento per ridurre il divario di genere.
- Labirinto si adopera per il rispetto della legalità e adotta misure per prevenire le attività illegali.

VALORI

- Abbiamo definito alcuni valori che sono i principi cardine su cui si fonda il nostro modo di fare cooperazione. Essi sono stati elaborati in modo partecipato e condiviso, attraverso un percorso collettivo, ed esprimono la ricchezza che distingue il nostro operato in coerenza con quanto espresso da vision e mission.
- Tra i nostri valori vi è la tolleranza zero nei confronti di molestie verbali e fisiche

POLITICA AZIENDALE PER GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ ORGANIZZATIVA E CULTURALE DEI SERVIZI e PARITÀ DI GENERE:

Rispetto della Politica e del Sistema stabilito per la Qualità in base alle norme: UNI EN ISO 9001; UNI 10881 – Servizi, Assistenza Residenziale agli anziani; UNI 11034 Servizi all'infanzia, le Leggi regionali per l'autorizzazione e accreditamento dei servizi socio sanitari e sociali e per la parità di genere PDR 125:2022:

- Miglioramento continuo dei processi;
- Orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita all'interno degli uffici/servizi gestiti, degli utenti e del personale, nonché attenzione alla conciliazione dei tempi vita- lavoro;
- Favorire l'incontro tra le differenze, i bisogni, le possibilità;
- Rispetto delle leggi in materia di sicurezza del lavoro;
- Rispetto delle leggi in materia di sicurezza dei dati personali (privacy);
- Rispetto dell'ambiente (vedi PRSGI26 procedura ambiente);
- Valutazione dell'impatto relativa al cambiamento climatico rispetto ai servizi e processi;
- Favorire la partecipazione interna alla cooperativa a tutti i soci lavoratori;
- Favorire progetti e processi che possano offrire occasioni di formazione continua del personale indipendentemente dal genere di appartenenza;
- Rispetto delle persone e ostacolo ad ogni forma di molestia verbale o fisica;
- Favorire la crescita del personale in base alle competenze e non al genere di appartenenza;
- Favorire il rientro dalla maternità;

Per la realizzazione degli obiettivi si impegna:

1. Ad organizzare la cooperativa attraverso modalità strategiche che permettano di far fronte alle difficoltà emergenti dal comparto esterno (aumento dei costi, diminuzione delle entrate), mantenendo il più possibile elevato il livello di qualità offerto;
2. A garantire il rispetto del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) per le cooperative sociali;
3. Ad organizzare momenti di incontro, di scambio di comunicazione sia strutturati che ludici con i soci lavoratori favorendo la partecipazione di interlocutori di entrambe i generi;
4. A gestire progetti di formazione e a garantire spazi informativi;
5. A garantire attraverso piani stabiliti il rispetto delle leggi sulla sicurezza del lavoro;
6. A garantire attraverso piani stabiliti il rispetto delle leggi sulla sicurezza dei dati (privacy);
7. A promuovere la cultura del rispetto ambientale;
8. A promuovere la valutazione dell'impatto relativa al cambiamento climatico rispetto ai servizi e processi;
9. Ad organizzare i servizi attraverso un progetto, azioni di verifica e di miglioramento, ed il supporto di una figura con incarico di coordinamento;
10. A promuovere la partecipazione attiva degli operatori/trici dei servizi all'attuazione del Sistema di gestione qualità;
11. A favorire la condivisione della progettualità e della verifica dei servizi offerti, con i famigliari (o chi ne fa le veci) e gli enti committenti;
12. A supportare gli utenti e le loro famiglie verso scelte responsabili e autonome;
13. A rendere partecipe l'utente e/o i familiari (o chi ne fa le veci) nelle attività svolte;
14. A favorire il benessere e la qualità di vita dell'utente all'interno dei servizi gestiti;
15. A favorire il benessere e la qualità di vita degli Operatori, favorendo un buon clima di lavoro e la selezione di percorsi formativi o di supervisione nel rispetto delle pari opportunità;
16. A favorire la conciliazione vita- lavoro anche attraverso contratti di smartworking e concedere part time anche temporanei ove possibile;
17. Organizzare indagine anonime sulle pari opportunità e sulle molestie;
18. Garantire la presenza costante di un Comitato Guida che si fa portavoce e promotore delle pari opportunità nella condivisione della presente policy e redazione di procedure interne;
19. Garantire processi di selezione del personale equi ed imparziali per ogni tipologia di funzione e professionalità richiesta;
20. Sviluppare ed estendere i processi di informazione e comunicazione, promuovendo il dialogo con le parti interessate, per assicurare chiarezza e trasparenza dei rapporti. Promozione, anche attraverso corsi di formazione, dell'utilizzo di comportamenti e di un linguaggio in grado di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità di genere. Comunicare in modo inclusivo: riconoscere e rispondere alle esigenze di persone che accedono, capiscono e si relazionano con le comunicazioni in modi diversi;
21. Stanziare un budget annuale per lo sviluppo di attività a supporto dell'inclusione, della parità di genere e dell'integrazione ivi inclusi interventi formativi accessibili a tutto il personale;
22. definire piani strategici annuali di miglioramento sui requisiti della PDR 125 (selezione ed assunzione, gestione carriera, equità salariale, genitorialità e cura, work-life balance, attività di prevenzione di ogni forma di molestia);
23. monitorare con cadenza annuale i dati relativi: allo stato delle assunzioni, alla situazione per genere per ognuna delle funzioni, alla formazione, alla promozione professionale, ai livelli, ai passaggi di categoria o di qualifica.

Politica aziendale per la qualità dei servizi all'infanzia (UNI 11034):

Labirinto ha scelto di affiancare alla certificazione ISO 9001 che dal 2006 è il suo strumento per la corretta gestione di tutti i tipi di servizi erogati, la norma UNI 11034, elaborata con l'obiettivo primario di tutelare i bambini ed i genitori fruitori del servizio. Mai come oggi fare qualità nelle realtà che erogano servizi per l'infanzia significa saper rispondere alle esigenze dell'Utente, stupire le sue aspettative fino a superarle, rimanendo all'interno o superando standard di qualità predefiniti. In questo contesto la certificazione di servizio all'infanzia rappresenta lo strumento principe per fare emergere la qualità del servizio, in un'ottica di livelli/standard di qualità definiti e comunicati, rivelandosi un importante strumento di affidabilità e garanzia. Risulta infine uno strumento di sicurezza nei luoghi frequentati dai minori (precisamente dagli 0 ai 6 anni

d'età), consentendo alle figure genitoriali un riscontro oggettivo circa la struttura deputata al servizio all'infanzia.

La norma 11034 "Servizi all'infanzia" quindi entra nel merito di quelli che sono i fattori qualificanti del servizio all'infanzia, quali:

- x l'informazione;
- x l'organizzazione;
- x la gestione degli spazi e degli arredi;
- x la progettazione educativa;
- x l'attuazione del progetto educativo (ambientamento, gestione della giornata);
- x i requisiti del personale;
- x le eventuali modalità di progettazione di servizi innovativi per l'infanzia.

Politica aziendale per la qualità dei servizi residenziali agli anziani (UNI 10881):

Labirinto ha scelto di affiancare alla certificazione ISO 9001 anche la norma UNI 10881, elaborata con l'obiettivo primario di evidenziare i fattori qualificanti del servizio assistenziale residenziale anziani.

La qualità, nell'ambito dei Servizi Socio Assistenziali alla Persona, è un concetto che si evolve sempre più, dalle prestazioni del personale alla capacità organizzativa, ossia dalla capacità di una struttura di indirizzare le energie di ciascuna risorsa, di ciascun ruolo, in modo razionale con un progetto organico, con l'obiettivo finale di erogare servizi personalizzati che rispondano alle specifiche esigenze degli Utenti. La qualità, per una struttura per anziani, è un requisito che viene richiesto con sempre maggiore consapevolezza da parte degli stakeholders e solo mediante un adeguato e funzionante sistema di gestione, che implementi standard di processo per il raggiungimento di questi obiettivi, queste esigenze sono soddisfacenti.

La UNI 10881 è una norma complementare alla ISO 9001 e permette alle parti interessate (Utenti, Famiglie, Collettività) di avere una duplice assicurazione, sia sull'organizzazione che sul servizio erogato dalla struttura certificata. Anche se Labirinto opera nella struttura di Santa Colomba, all'interno di un Consorzio che applica quanto previsto da questa Norma, per le parti che le competono (selezione e formazione del proprio personale infermieri, operatori socio sanitari, psicologi, fisioterapisti, organizzazione dei turni, ecc), ha deciso di implementare la certificazione UNI 10881 per garantire un ulteriore riconoscimento dell'impegno con cui l'organizzazione opera nell'erogazione dei servizi sociosanitario-assistenziali nelle strutture residenziali per anziani.

POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ CULTURALE (BENESSERE E QUALITÀ DI VITA ALL'INTERNO DEI SERVIZI GESTITI)

Labirinto Cooperativa sociale nasce nell'ambito dei servizi alla Persona, ove la qualità culturale intesa come "benessere e qualità di vita all'interno del servizio gestito" è insita nella cultura dell'organizzazione. In particolare questa si evidenzia nelle seguenti scelte strategiche: 1. la suddivisione delle responsabilità dei settori di produzione su diversi professionisti (selezionati attraverso specifici criteri per l'individuazione); 2. la selezione delle metodologie di intervento educativo/assistenziale/riabilitativo (in base alla tipologia di servizio); 3. la pianificazione delle attività assistenziali-organizzative orientate all'accoglienza, che tenga conto delle diverse esigenze relative ad età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, specificità religiose, etniche e linguistiche; 4. la selezione dei percorsi formativi permanenti (o di supervisione degli operatori) per assicurare la qualità delle relazioni (operatori, utenti, familiari) e lo sviluppo delle abilità professionali specifiche; 5. la selezione degli operatori in base alle necessità del servizio/utente; 6. l'assegnazione per ogni servizio di un supporto organizzativo all'Equipe di coordinamento o di riferimento.

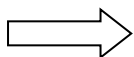
Oggi si parla molto del processo di "Umanizzazione delle cure", terminologia tipicamente sanitaria con la quale si va sottolineare la necessità di porre la "Persona" (i suoi bisogni organici, psicologici e relazionali) che usufruisce di un servizio pubblico o privato socio sanitario-sanitario, al "centro" della cura e terapia.

Labirinto sottoscrive il concetto di Umanizzazione delle cure, perché questo permette di distinguere e di comprendere che la Persona non deve essere considerata come semplice portatrice di patologia che necessita della terapia o di un intervento, ma come Persona con i suoi sentimenti, il suo credo, le sue conoscenze. Lo scopo principale dell'umanizzazione non si focalizza esclusivamente sull'Utente ma riguarda tutta la fase di assistenza/riabilitazione e le persone coinvolte in ogni momento della permanenza (es. familiari, operatori, ecc) all'interno di un servizio socio sanitario-sanitario a partire dalla presa in carico. L'umanizzazione, a qualunque campo la si vada ad applicare, implica che la Persona va sempre intesa come individuo unico,

dunque simile agli altri ma al tempo stesso diverso da qualsiasi altro e perciò presenta nuove e diverse necessità.

Lo stato di bisogno diventa luogo di incontro tra Persone, incontro che dipende dalle abilità comunicativo-relazionali degli operatori coinvolti e che è inserito in un contesto morale. La capacità di comunicare in modo efficace e di stabilire una relazione positiva ed armonica con l'Utente e con i Familiari è indispensabile per tutti i processi assistenziali/riabilitativi e per il loro esito. La relazione tra tutti i soggetti è quindi parte della cura.

IMPEGNI DELLA DIREZIONE IN MERITO ALLA QUALITA' ORGANIZZATIVA



Rende noto questo documento e lo diffonde a tutti i soggetti dell'azienda, (mediante affissione su tutti i luoghi di lavoro e mediante sito aziendale: www.labirinto.coop)

ANALISI DEL CONTESTO: approccio rischi e opportunità

Con il passaggio alla NORMA UNI EN ISO 9001:2018 è stata introdotta l'**ANALISI DEL CONTESTO** (già avviata con il Piano strategico validato dal Consiglio di Amministrazione nel 2016) facendo ricorso alle TABELLE SWOT, applicate ad un'**ANALISI DEI RISCHI** condotta con METODO CANVAS. A seguito di un brainstorming con i diversi attori (responsabili) si sono valutati i fattori utili per l'analisi inserendo le diverse fasi:

Macro Fase A

FASE 1:

Determinazione del CONTESTO Interno/Esterno (p norma ISO 4.1), tramite incontri con RSGI e singoli con Responsabili (Funzione/Settore), RIESAME

Gli obiettivi e le preoccupazioni dei portatori d'interesse (derivanti dal **CONTESTO ESTERNO**):

- l'ambiente sociale e culturale, politico, cogente, finanziario, economico e competitivo nazionale, regionale o locale;
- elementi determinanti e tendenze fondamentali che hanno un impatto sugli obiettivi dell'organizzazione;
- relazioni con i portatori d'interesse esterni, loro percezioni e valori.

Gli obiettivi interni (derivanti dal **CONTESTO INTERNO**):

- governance, struttura organizzativa, ruoli e responsabilità;
- politiche, obiettivi, e le strategie in atto per raggiungerli;
- capacità, intesa in termini di risorse e conoscenza (risorse finanziarie, persone, processi);
- le relazioni con i portatori d'interesse interni, le loro percezioni ed i loro valori;
- la cultura dell'organizzazione;
- sistemi e flussi informativi, processi decisionali (sia formali sia informali).

FASE 2:

Individuazione **STAKEHOLDER** e loro esigenze ed aspettative (p norma ISO 4.2), tramite incontri con RSGI e singoli Responsabili (Funzione/Settore), RIESAME

FASE 3:

Messa in evidenza dei **RISCHI e OPPORTUNITA' e PRIORITA'** (p norma ISO 6.1), di ogni tipologia di servizio erogato, valutando i fattori trasversali (esterni ed interni) che caratterizzano la cooperativa Labirinto, tramite incontri con RSGI e singoli Responsabili (Funzione/Settore). RIESAME

L'analisi SWOT consente di evidenziare i fattori interni sui quali l'organizzazione può intervenire ed i fattori esterni del sistema che possono condizionarlo e sui quali non si può agire direttamente, al fine di sfruttare gli eventi positivi e prevenire quelli negativi.

RIESAME

Macro Fase B

FASE 4:

Presentazione (DG e/o RSGI) delle 3 FASI precedenti al CdA illustrando l'analisi dei rischi e opportunità. **DECISIONE IN MERITO ALLE PRIORITA'** (la scelta può essere anche a votazione da 1 a 10).

Macro Fase C

FASE 5:

Definizione o revisione del PIANO STRATEGICO sostenibile (strategie per "mitigare" i rischi e "sviluppare" le opportunità) a cura del CdA
Definizione di un documento per informare i soci in merito al piano strategico.

RIESAME

FASE 6:

Pianificazione degli **OBIETTIVI** e le **AZIONI** (es. spese/investimenti – risorse umane – tempi) per finalizzare le **STRATEGIE** (come da piano strategico del CdA), andando a implementare/modificare il PIANO DI MIGLIORAMENTO a cura della Direzione.

FASE 7:

La Direzione si confronta con i diversi responsabili per l'attivazione delle **AZIONI** previste.

FASE 8:

Valutazione efficacia annuale PIANO DI MIGLIORAMENTO a cura della DIREZIONE per il CdA

In caso di eventi straordinari o criticità il CdA chiede alla Direzione di proporre un PIANO DI AZIONE.

RIESAME

Macro Fase X**FASE X:**

Confronto su temi d'interesse mutualistico (tavoli di lavoro) con i soci in AGORA' (almeno biennale).

L'ANALISI DEI RISCHI VIENE RIESAMINATA ANNUALMENTE DURANTE IL RIESAME DELLA DIREZIONE E AD OGNI CAMBIAMENTO E/O MODIFICA IMPORTANTE DEL SISTEMA DI GESTIONE E/ DEL CONTESTO E/O DE GLI STAKEHOLDER (PORTATORI DI INTERESSE).

Soddisfazione delle aspettative del cliente

"Il divario tra clienti soddisfatti e clienti insoddisfatti può far fallire un'azienda" (Harvard Business Review).

Al di là del fatto che il termine customer satisfaction evochi un principio ormai largamente condiviso secondo il quale la Qualità dei servizi si misura sulla capacità di presa in carico dei bisogni dei clienti, **rilevare la customer satisfaction non è uno slogan**. Non basta volersi mettere dalla parte del cliente per essere capaci di raccogliere, comprendere e interpretare il suo giudizio sull'operato dell'organizzazione. La customer satisfaction nella logica della Qualità è uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica delle politiche aziendali in quanto:

- può evidenziare i bisogni e le attese dei clienti;
- può favorire la comprensione dei bisogni latenti sviluppando la sensibilità e la capacità di cogliere i segnali deboli, di anticipare i bisogni;
- può aiutare a cogliere idee, spunti, suggerimenti dato che un ascolto attento è fonte inesauribile di proposte, suggerimenti, stimoli alla definizione di interventi sempre più efficaci;
- può facilitare il superamento dei vincoli interni dati dall'agire ripetitivo e routinario dell'organizzazione;
- può supportare la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche attraverso il monitoraggio sistematico nel tempo del livello di soddisfazione dei clienti;
- può aiutare a definire in modo strategico nuove tipologie di servizi o interventi di miglioramento dei servizi già esistenti.

A tal fine Labirinto monitora la customer satisfaction di tutti i clienti dei servizi intesi sia come enti committenti, sia come utenti. I risultati dell'analisi sono riscontrabili in ogni riesame del SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' in base alla NORMA UNI EN ISO 9001 e altre norme aggiunte successivamente.

Quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità:

Oltre ai documenti già citati, vedi:

- L'analisi dei rischi 9001, il Riesame della Direzione e il Piano strategico;
- Gli strumenti utilizzati per la pianificazione di un progetto/appalto e per la progettazione individualizzata a favore di un Utente presso il servizio (in base alla tipologia di servizio), le azioni di verifica e di miglioramento adottate;
- Le procedure, le istruzioni e la modulistica adottate nei servizi e illustrate nei progetti per le gare di appalto per favorire la condivisione della progettualità e della verifica dei servizi offerti con gli enti committenti;
- Le procedure e le istruzioni e la modulistica adottate nei servizi e illustrate nelle carte servizio e progetti individualizzati per favorire la condivisione della progettualità e della verifica dei servizi offerti con gli Utenti/Famigliari (o chi ne fa le veci);
- Gli incontri: dei collettivi effettuati dall'equipe presso i Nidi/Scuole Infanzia; gli incontri con i famigliari (o chi ne fa le veci) delle Equipe presso i Centri o Residenze socio sanitarie dedicate alla disabilità; di colloquio effettuati dal Responsabile Terapeutico Programma presso le Residenze per le dipendenze patologiche, ecc per supportare gli Utenti e/o i Famigliari (o chi ne fa le veci) verso scelte responsabili e autonome, per renderli partecipi nelle attività svolte, per favorire la condivisione della progettualità e la verifica dei servizi offerti;
- L'organizzazione del Centro di Formazione e Orientamento per la gestione di progetti di formazione interna;
- I Documenti di valutazione dei rischi delle strutture in gestione e per gruppi omogenei mansioni, il protocollo Sanitario, per la tutela della sicurezza sul lavoro, ecc;
- Le buste paga operatori/trici per garantire il rispetto del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) delle cooperative sociali;
- Il regolamento interno ove si evidenziano i "luoghi" deputati ai momenti di incontro, di scambio di comunicazione sia strutturati che ludici con i soci lavoratori;

- La procedura per la gestione dei dati e allegati; il registro attività di trattamento dati (analisi aziendale) e allegati: disciplinare interno gestione dati; nomine incaricati / responsabili per la gestione dei dati interni ed esterni, ecc
- Le modalità di gestione dei rifiuti (in particolare è attivo il riciclo degli stessi) esplicate all'interno delle carte servizio dei servizi;
- Il clima, le Relazioni tra le Persone, che si respira all'interno degli uffici o dei servizi;
- Ecc...

IMPEGNI DELLA DIREZIONE IN MERITO ALLO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

La direzione aziendale si impegna quindi a:

- presiedere alle azioni di sviluppo delle risorse umane connettendole alle esigenze strategiche dell'organizzazione nel rispetto della parità di genere;
- supportare la funzione gestione delle risorse umane fornendo linee guida in materia di gestione dei carichi di lavoro, problematiche sindacali e disciplinari e dei contenziosi;
- presiedere la messa a punto dei modelli connessi alla crescita del talento, ne definisce le linee guida e mette a punto il modello di sviluppo interno;
- garantire la comunicazione e il confronto tra le diverse aree aziendali sui temi di sua diretta responsabilità;
- monitorare costantemente l'organizzazione dell'ufficio RU per adattarlo alle nuove esigenze della cooperativa;
- impostare un lavoro per obiettivi sistematico e omogeneo per tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione;
- adottare un modello di valorizzazione, crescita e valutazione del personale interno alla cooperativa indipendentemente dal genere di appartenenza;
- ampliare il funzionamento dell'ufficio riportando al suo interno responsabilità delegate in maniera impropria ad altre figure di responsabilità della produzione.

IMPEGNI DELLA DIREZIONE IN MERITO ALLA SICUREZZA DEL LAVORO

La direzione aziendale si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali, ed economiche, a perseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della sicurezza e salute dei lavoratori, come parte integrante della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda, affinché:

- Tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di sicurezza e salute sul lavoro;
- Sia costante la predisposizione e la volontà al miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- Fornisca le risorse umane e strumentali necessarie;
- Tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza assegnati affinché:
- I luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi siano realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i beni aziendali, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera;
- L'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori; la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
- Si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza alle necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
- Siano promosse la cooperazione fra le varie risorse aziendali ed il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- Siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti, formulate procedure e ci si attenga agli standard aziendali individuati;
- Siano gestite le proprie attività anche con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali
- Si riesamini periodicamente la politica stessa ed il sistema di gestione attuato;
- Si definiscano e diffondano all'interno dell'azienda gli obiettivi alla salute e sicurezza sul lavoro e i relativi programmi di attuazione.
- La direzione si impegna a verificare costantemente la gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, attraverso audit interni, in conformità alla legislazione applicabile e alla UNI ISO45001, affinché essa

sia sempre pertinente e appropriata rispetto alle attività lavorative svolte dall'azienda.

IMPEGNI DELLA DIREZIONE IN MERITO ALL'AMBIENTALE E CAMBIAMENTO CLIMATICO

La direzione aziendale si impegna quindi a:

- Aggiornare costantemente la procedura ambiente in merito alle modifiche legislative (sicurezza sul lavoro);
- Aggiornare costantemente la procedura ambiente in merito alle attività svolte all'interno dei servizi (direttore/resp di settore) per evidenziare la sensibilizzazione al rispetto dell'ambientale promosso e implementata dai responsabili e soci/lavoratrici/tori;
- Promuovere la valutazione dell'impatto relativa al cambiamento climatico rispetto ai servizi e processi, andando a rilevare e monitorare, tramite le figure di Coordinamento, potenziali accadimenti del passato ed evidenziando altri con l'utilizzo del modulo di mearmiss (mancato incidente);
- Includere, se presenti, tali impatti nell'analisi del contesto (punto 4.1 e 4.2 della norma ISO 9001) e stabilire obiettivi di sostenibilità, attuare piani di mitigazione e monitorare i progressi;
- Effettuare la valutazione dei rischi esaminando come i potenziali rischi climatici (es. eventi meteorologici estremi, variazioni delle risorse) possano influire sui processi e i servizi, e la soddisfazione del cliente.

CONCLUSIONI

La Direzione aziendale esprime la convinzione che l'applicazione di tali principi sia la base per garantire elevati ritmi di crescita ed assicurare una reale competitività sul mercato. A tal fine, quindi, l'Azienda intende:

- Verificare costantemente i metodi di lavoro e le procedure operative per prevenire gli incidenti e le non conformità;
- Individuare e perseguire obiettivi di innovazione e miglioramento continuo delle prestazioni salute e sicurezza sul lavoro;
- Mettere in atto e mantenere un sistema affidabile e completo per la rilevazione dei dati necessari per la gestione del sistema gestionale, e su questa base attuare un programma di monitoraggio completo e affidabile;
- Promuovere l'identificazione dei collaboratori dell'azienda con la politica di sicurezza e la condivisione degli obiettivi aziendali, favorendo la formazione, la consapevolezza del ruolo di ciascuno all'interno dell'azienda e la responsabilizzazione individuale;
- Incrementare la formazione e sensibilizzazione del personale affinché svolga i propri compiti in sicurezza e assumere le proprie responsabilità in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- Assicurare e sviluppare comunicazioni efficaci e a due vie con tutto il personale e con le rappresentanze dei lavoratori;
- Perseguire il raggiungimento degli obiettivi qualitativi in condizioni di efficienza economica;
- Elaborare e mettere a punto piani di sicurezza contenenti le misure e le procedure atte a prevenire situazioni incidentali o di emergenza e a contenerne gli effetti;
- Mantenere un dialogo aperto con i fornitori impegnandoli a mettere in atto comportamenti coerenti con questa politica;
- Effettuare verifiche, ispezioni e audit atti a identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità con i requisiti dei sistemi di gestione;
- Sviluppare e mantenere rapporti aperti e collaborativi con le autorità locali e con tutte le parti interessate.

Ogni anno, in occasione del Riesame della Direzione, verrà ricontrollata questa politica e l'intero sistema per verificarne l'efficacia e la necessità di eventuali aggiornamenti, verranno definiti gli obiettivi e i programmi per l'anno successivo, che saranno comunicati al personale aziendale.

La presente politica e gli obiettivi di salute e sicurezza dell'azienda saranno diffusi tra tutto il personale, all'esterno dell'organizzazione ed a tutti coloro che ne facessero richiesta.

Riesame della politica aziendale per la qualità organizzativa e culturale

La Politica viene riesaminata ogni anno e aggiornata almeno ogni 3 anni dal Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) /Presidente e Direzione in sede di Riesame del Sistema di gestione per la qualità, al fine di accertarne

la continua idoneità.

La Direzione si impegna alla realizzazione della politica attraverso l'attenzione verso adeguate linee di comunicazione mirate all'incremento dell'efficienza ed efficacia interne, la partecipazione alle attività di realizzazione del sistema di gestione qualità (organizzazione) e sua continua verifica mediante riesami periodici orientati al miglioramento, l'attivazione, mantenimento e miglioramento delle risorse necessarie al raggiungimento dei risultati prefissi, l'assunzione del ruolo guida per la definizione a medio termine di obiettivi strategici e indicatori per il controllo dei processi, la continua ricerca di prassi migliorative. Per garantire tale impegno ogni anno la Politica della Qualità viene inserita nel Rendiconto annuale ed aggiornata nel sito web ad ogni modifica.

**A cura del CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE LABIRINTO COOPERATIVA SOCIALE,
approvata il 22.10.25 con VERBALE del C. di A.**