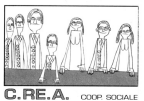


| | | |
|---|--|---|
|  C.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 MODULO | Rif. sez. 5 MQ |
| | POLITICA PER LA QUALITA' E PER L'AMBIENTE | Mod. AQ 001/PG02 Rev. 01 del 23.09.2020 |

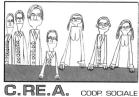
POLITICA PER LA QUALITA' E PER L'AMBIENTE

Indice delle Revisioni

| N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE POLITICA Q&A | DATA APPROVAZIONE | DESCRIZIONE | PARAGRAFI INTERESSATI | PAGINE | NOTE |
|--|----------------------|------------------|--------------------------|--------------|--|
| ED. 0 REV. 00 | 22.11.2017 | Emissione | Tutti | Tutte | Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015 |
| ED. 1 REV. 00 | 22.06.2018 | Emissione | Tutti | Tutte | Nuova Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 a UNI EN ISO 9001:2015 |
| ED. 1 REV 01 | 23.09.2020 | Revisione | Tutti | Tutte | Revisione per introduzione principi di prevenzione e contrasto al maltrattamento verso gli utenti |

Approvazioni

| Attività | Responsabilità | Data | Firma |
|--------------|----------------|-------------------|---------------------------|
| Elaborazione | DIR | 23.09.2020 | FIRMATO A DISTANZA |
| Approvazione | CDA | 23.09.2020 | FIRMATO A DISTANZA |
| Emissione | RAQ | 23.09.2020 | FIRMATO A DISTANZA |

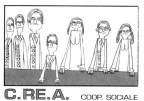
| | | |
|---|--|---|
|  C.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 MODULO | Rif. sez. 5 MQ |
| | POLITICA PER LA QUALITA' E PER L'AMBIENTE | Mod. AQ 001/PG02 Rev. 01 del 23.09.2020 |

La Cooperativa C.RE.A. stabilisce la propria Politica aziendale per la qualità e l'ambiente al fine di assicurare agli utenti un servizio che risponda appieno ai propri bisogni socio-sanitari, assistenziali o educativi e che sia capace con regolarità di consentire la soddisfazione del Cliente (utenti, familiari, Enti committenti, comunità in generale, altri portatori di interesse) **e degli stakeholder** rispetto ai propri requisiti e a quelli derivanti dalle normative applicabili, anche in materia di gestione ambientale.

Nel perseguire questo obiettivo C.RE.A. esprime una propria modalità di lavoro sociale che si rifà al proprio motto "Indifferenti mai", a significare la centralità della persona nello svolgimento del servizio e uno stile che si interessa e si prende cura nel e del lavoro sociale, non solo delle persone e dei loro problemi sociali, ma anche dei programmi e delle politiche al fine di promuovere una comunità inclusiva e più giusta e, nella declinazione ambientale, più corretta.

Per conseguire questo obiettivo e assicurare il continuo miglioramento della qualità dei propri servizi, nonché delle proprie performance ambientali, C.RE.A. definisce i seguenti aspetti:

1. Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti soci e dipendenti è prerequisito fondamentale per il continuo miglioramento del servizio.
2. La qualità degli interventi della cooperativa richiede il supporto professionale e culturale delle singole risorse a tutti i livelli. A tale scopo la Direzione rivolge particolare attenzione alla gestione delle risorse umane e, in collaborazione con i responsabili, provvede all'individuazione di un adeguato Piano di Formazione/Aggiornamento.
3. Ciascun lavoratore è inserito in un doppio rapporto Cliente/Fornitore all'interno della cooperativa. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la soddisfazione delle sue esigenze.
4. C.RE.A. presta particolare attenzione ad un'attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato.
5. L'applicazione delle attività previste dal Sistema di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente è lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del servizio e delle performance ambientali.
6. Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.
7. Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo oltre che al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità normativa ambientale.
8. Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta. Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma consente di recuperare risorse e ridurre sprechi nel tempo.

| | | |
|---|--|---|
|  C.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 MODULO | Rif. sez. 5 MQ |
| | POLITICA PER LA QUALITA' E PER L'AMBIENTE | Mod. AQ 001/PG02 Rev. 01 del 23.09.2020 |

9. I nostri Fornitori sono considerati come partner e vengono coinvolti nel nostro programma di miglioramento.
10. La Direzione, a partire dalle esigenze normative, da quelle del Cliente e da quelle del mercato, definisce annualmente obiettivi specifici nel piano di Miglioramento. Il raggiungimento di tali obiettivi è verificato nelle riunioni periodiche dei servizi e del C.d.A. e in occasione del Riesame della Direzione.
11. Il Piano di Miglioramento, in tutte le sue fasi, costituisce elemento di priorità, per la Direzione, per i Responsabili e per tutti i lavoratori che assicurano, quindi, un impegno personale costante nella realizzazione delle attività previste dal Piano.
12. L'adozione di miglioramenti del servizio reso ai propri clienti, con l'obiettivo di fornire un servizio conforme sia ai requisiti contrattuali che a quelli cogenti e/o impliciti nel comune concetto di qualità.
13. L'utilizzo delle più efficaci forme di ascolto dei clienti prestando attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni.
14. CREA orienta la propria politica per la qualità e l'ambiente all'approccio alla gestione del rischio, cercando di mitigare gli effetti negativi delle minacce ambientali e per la qualità del servizio al Cliente e potenziando le opportunità che favoriscano il conseguimento degli obiettivi e della soddisfazione del Cliente stesso
15. Si impegna a condurre la propria attività alla correttezza gestionale, alla trasparenza e a principi eticamente orientati adottando un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli Enti. Per questo adotta uno specifico Codice Etico, parte integrante della Politica per la Qualità e l'ambiente.
16. **Nel ribadire la centralità della persona nella gestione dei servizi offerti, si impegna ad ogni livello della propria organizzazione, ad erogare le prestazioni nel rispetto della persona e dei suoi diritti, adottando altresì adeguate azioni di prevenzione e contrasto ad ogni forma di maltrattamento o violenza nei suoi confronti**