

 C.RE.A. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 5
	POLITICA PER LA QUALITÀ E PER L'AMBIENTE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

POLITICA PER LA QUALITÀ 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
ED. 1 REV 02	01.12.2021	Revisione	Tutti	Tutte	Revisione per indicazione applicazione norme UNI 10881 - UNI 11010
Ed. 02 Rev. 00	07.12.2022	Nuova Edizione	Tutti	Tutte	Estensione campo applicazione e integrazioni

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	07.12.2022	
Approvazione	CDA	07.12.2022	
Emissione	RAQ	07.12.2022	

 C.RE.A. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 5
	POLITICA PER LA QUALITÀ E PER L'AMBIENTE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

C.RE.A. **Società Cooperativa Sociale** stabilisce la propria Politica per la qualità e **per** l'ambiente al fine di assicurare con regolarità **servizi rispondenti appieno ai propri bisogni e alle proprie aspettative, nonché ai requisiti derivanti da normative cogenti, anche in materia di gestione ambientale:**

- a) **ai propri Clienti, alle persone beneficiarie e utenti dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi e ai loro familiari nonché alle figure tutorie;**
- b) **ai propri Clienti dei servizi di cura e manutenzione di aree verdi, dei servizi di pulizia di aree pubbliche e di spiagge, dei servizi di pulizia sanificazione e disinfezione civili, industriali e di strutture sociali e sanitarie, in ambito pubblico e privato, svolte attraverso l'attività di inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate, nonché ai lavoratori stessi.**

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, **anche mediante l'inserimento – dove previsto – di lavoratori appartenenti a categorie svantaggiati**, e più giusta e, nella declinazione ambientale, più corretta **e sostenibile**.

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

- Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti soci e dipendenti è prerequisite fondamentale per il continuo miglioramento del servizio.
- La qualità degli interventi della cooperativa richiede il supporto professionale e culturale delle singole risorse a tutti 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.
- 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.
- **Presta particolare attenzione ad un'attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato.**
- L'applicazione delle attività previste dal Sistema di gestione per la Qualità e **per** l'ambiente è lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del servizio e delle performance ambientali.
- Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.
- Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo oltre che al soddisfacimento dei propri obblighi, **inclusi gli obblighi di conformità normativa ambientale, di tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro, di tutela della riservatezza dei dati personali.**
- 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. COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente	Sezione 5
	POLITICA PER LA QUALITÀ E PER L'AMBIENTE	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

- I nostri Fornitori sono considerati come partner e vengono coinvolti nel nostro programma di miglioramento.
- 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.
- 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.
- L'adozione di miglioramenti del servizio reso ai propri **C**lienti, con l'obiettivo di fornire un servizio conforme sia ai requisiti contrattuali che a quelli cogenti e/o impliciti nel comune concetto di qualità.
- L'utilizzo delle più efficaci forme di ascolto dei **C**lienti prestando attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni.
- **O**rienta la propria politica per la qualità e **per** 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
- 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 **per** l'Ambiente.
- 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 **e degli operatori**.
- **Nell'ambito delle attività che prevedono l'inserimento lavorativo di persone appartenenti a categorie svantaggiate, assicura che sia centrale – insieme all'erogazione del servizio – anche il percorso di inclusione, adottando in appropriatezza misure di supporto e tutoraggio per un'effettiva integrazione.**

C.RE.A. Società Cooperativa Sociale adotta un Sistema di Gestione conforme alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la Qualità - Requisiti
- UNI EN ISO 14001:2015 – Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso
- UNI 10881:2013 – Servizi. Assistenza residenziale agli anziani – Requisiti del servizio
- UNI 11010:2016 – Servizi socio-sanitari e sociali – Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD) – Requisiti del servizio.
- UNI 11034:2003 – Servizi all'infanzia – Requisiti del servizio
- **Accreditamento sociale ex l.r. 82/2009 e s.m.i.**