
	POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA	Ist. 5.3.01 Rev. 12 del 08/08/2023
	SISTEMA QUALITÀ	p. 1 di 6

POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA

Rev	PAR.	PAG.	MOTIVO	Data
2	--	3	REVISIONE DOCUMENTO	18/05/2012
3	--	3	INSERITA TAB. 09.104 e politica della SICUREZZA	10/04/2013
4	--	2	Inserita politica della formazione	03/05/2014
5	--		Revisione documento	03/11/2015
6	--		Revisione documento	31/03/2016
7	--	3	Inserimento contenuti Accordo contro le molestie e le violenze nei luoghi di lavoro	28/04/2017
8	--	2-4	Inserimento Codice Etico e Sistema Informativo	17/04/2019
9	--		Inserimento linee di indirizzo Piano strategico LSM	08/07/2020
10	--		Aggiornamento principi fondamentali e inserimento obiettivi legati alla Parità di Genere	04/04/2023
11	--	5-6	Inserimento policy whistleblowing	20/06/2023
12			Perfezionamento politiche del personale	08/08/2023

ELABORAZIONE/ VALIDAZIONE/ DISTRIBUZIONE

REV.	DATA	validazione	firme
12	08/08/2023	ELABORATO: CDA	
12	08/08/2023	VERIFICATO R.Q. Dr.ssa Mazzotti Annalisa	
12	08/08/2023	APPROVATO Presidente Sig.ra Carabini Silvia	
		DISTRIBUZIONE DOCUMENTO	

	POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA	Ist. 5.3.01 Rev. 12 del 08/08/2023
	SISTEMA QUALITÀ	p. 2 di 6

La Cooperativa Luce sul Mare, cooperativa sociale fondata nel 1980, ha individuato nei punti seguenti la propria mission aziendale:


- a) criterio fondante delle attività svolte dalla Cooperativa è la centralità della persona e la sua presa in carico globale in un'ottica di risposte integrate pluridisciplinari e multi-professionali ai bisogni sanitari, educativi, sociali e culturali con flessibilità e personalizzazione dei bisogni di cura
- b) contribuire alla crescita qualitativa e quantitativa dell'offerta di servizi riabilitativi rivolti alle persone diversamente abili, disponibili a livello locale e nazionale perseguendo l'interesse generale della comunità;
- c) offrire ai soci e dipendenti un lavoro stabile che favorisca la crescita professionale, la partecipazione sociale e la qualità nelle relazioni nel rispetto dei ruoli e delle competenze definite nell'organigramma aziendale;
- d) proporsi come azienda di eccellenza attraverso l'ampia gamma di servizi offerti, l'aggiornamento continuo, l'innovazione imprenditoriale, il miglioramento organizzativo;
- e) proporsi come azienda di eccellenza garantendo con i suoi diversi setting assistenziali, tra di loro integrati, un percorso che porti la persona disabile a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale
- f) confermare ed aggiornare i valori che hanno segnato lo sviluppo di Luce sul Mare: l'approccio al contempo professionale ed umano nei confronti dell'utenza, il radicamento territoriale, la capacità di rispondere in maniera efficace e qualificata alla dinamica dei bisogni manifestati dalla comunità nell'ambito dei servizi di riabilitazione.
- g) Garantire un'amministrazione trasparente con una corretta allocazione e distribuzione delle risorse economiche e umane nell'ambito di un leale rapporto con il proprio personale, la committenza pubblica e privata, i fornitori, gli stakeholder e le rappresentanze sindacali dei lavoratori.
- h) Garantire personale adeguato alle complessità dei contesti lavorativi attraverso un'attenta selezione e valutazione dello stesso e trasparente gestione della mobilità aziendale

La vision della Cooperativa Luce sul Mare è quella di:

- 1) diventare leader nella offerta delle attività riabilitative, assistenziali ed educative rivolte alle persone con disabilità congenita e/o acquisita, rispondendo ai fabbisogni provenienti sia dal territorio regionale che nazionale
- 2) giungere ad offrire un percorso riabilitativo completo attraverso le sue strutture ambulatoriali, a ciclo diurno e residenziale per favorire il reinserimento sociale e familiare delle persone con disabilità prese in carico.
- 3) Offrire prestazioni di qualità in linea con le più recenti acquisizioni scientifiche sul piano clinico ed educativo applicandole ai suoi diversi setting operativi dai reparti di riabilitazione intensiva alle attività ambulatoriali ed ipotizzando al loro interno nuove esperienze assistenziali.

I principi fondamentali seguiti nell'erogazione delle prestazioni sono i seguenti:

- **EQUITA' E SOLIDARIETA'**: le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **IMPARZIALITA'**: le prestazioni sono erogate attraverso criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **CONTINUITA'**: il Centro garantisce l'attuazione del progetto riabilitativo in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni
- **DIRITTO DI SCELTA**: viene garantito all'utente il diritto di scelta del soggetto erogatore del servizio.
- **CONDIVISIONE E PARTECIPAZIONE**: il Centro garantisce la partecipazione dell'utente e dei familiari alle prestazioni dei servizi attraverso le seguenti modalità:
 - o Attivazione di un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso

	POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA SISTEMA QUALITÀ	Ist. 5.3.01 Rev. 12 del 08/08/2023 p. 3 di 6
---	---	---

- Concessione di spazi adeguati per le riunioni con le famiglie, durante le quali potranno essere effettuate rilevazioni sul livello di gradimento delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi.
- **COMPETENZA PROFESSIONALE E QUALITÀ**: Il Centro è costantemente impegnato nel garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia ed ai reali bisogni del cliente (appropriatezza).
- **RISPETTO DELLA PERSONA E UMANIZZAZIONE DELLE CURE**: le prestazioni erogate attraverso percorsi multidisciplinari valutano la presa in carico della persona considerandola a 360 gradi ed integrando aspetti siano sanitari, assistenziali, educativi, sociali ed emozionali in costante confronto con i caregiver, con le risorse disponibili sul territorio e con la committenza
- **TRASPARENZA AMMINISTRATIVA E RENDICONTABILITÀ**: le prestazioni erogate sono puntualmente registrate attraverso gli strumenti del sistema qualità aziendale atto a documentare il rispetto delle tempistiche, della tipologia di prestazione, del professionista che ha svolto la prestazione, ecc...nella logica del rispetto degli accordi di committenza e della massima trasparenza nella rendicontazione alla committenza.
- **INCLUSIONE**: gli obiettivi riabilitativi oggetto della prestazione sono fortemente orientati all'inclusione nel contesto sociale, lavorativo ed economico del territorio.

Quale sistema di lavoro per il perseguimento coerente della mission, la Cooperativa Luce sul Mare dall'anno 2004 ha implementato un Sistema Qualità Aziendale improntato e conforme alla normativa ISO 9001.

Attualmente la Cooperativa riconferma l'importanza di un Sistema Qualità in linea con le caratteristiche e le esigenze della realtà aziendale e come l'insieme delle misure di gestione che consentano di raggiungere gli obiettivi prefissati, anche attraverso l'ottimizzazione dei costi – tempo – risorse umane.

In particolare l'azienda gestisce il proprio Sistema Qualità con l'obiettivo di diffondere la cultura della qualità e di definire con maggior dettaglio gli aspetti che appaiono di volta in volta più critici, ossia maggiormente causa di problemi ed errori, in un processo di integrazione di diverse aree (clinica, qualità, sicurezza); a tal proposito, già da alcuni anni la cooperativa ha deciso di operare in maniera integrata coinvolgendo figure di professionalità ed esperienza diversa al fine di supportare i processi verificati non solo ai fini della qualità, ma anche sotto gli aspetti clinico-sanitari e di sicurezza.

Inoltre si è provveduto a formare auditor interni di vari comparti e diverse qualifiche, al fine di costituire una rete qualità diffusa a tutti i livelli.

Nel 2018 la Direzione di LUCE SUL MARE ha introdotto un Codice Etico attraverso il quale si esprimono gli impegni e le responsabilità etiche che chi collabora con l'azienda è tenuto a condividere e rispettare.


LUCE SUL MARE

- 1) riconosce l'importanza dei valori etici e sociali sul lavoro e di conseguenza, si impegna in una gestione sana e responsabile delle attività proprie e degli interlocutori sociali, nel rispetto della collettività di cui fa parte.
- 2) si impegna a perseguire nella conduzione della gestione aziendale per favorire la trasparenza, quale condizione fondamentale per il successo dell'impresa nel rispetto delle leggi e dei regolamenti nazionali e comunitari.
- 3) rispetta le leggi e i regolamenti, nazionali e comunitari, e ogni altra normativa in vigore nei Paesi ove si svolge la sua attività.
- 4) tramite le norme di comportamento, i valori ed i principi enunciati sancisce l'impegno a limitare la libertà di operare in termini meramente opportunistici e ad assicurare a tutti gli stakeholders forme di partecipazione e di dialogo
- 5) garantisce una gestione efficace dell'attività della Cooperativa ed un sistema di controlli, interni ed esterni, idoneo a coprire i rischi operativi.

Quale strumento di comunicazione interna, strumento di gestione a supporto della diffusione della cultura della qualità e sviluppo di alcune tematiche di sicurezza del paziente, il Consiglio di Amministrazione ha istituito diversi gruppi di lavoro, enunciati nell'organigramma aziendale che hanno specifici obiettivi da perseguire annualmente e riferiscono alla Direzione attraverso il riesame della direzione.

A garanzia dell'applicazione del Sistema Qualità implementato è stata individuata la Responsabile del Sistema Qualità Aziendale.

La Cooperativa adotta la politica per la qualità intesa come definizione e miglioramento continuo dei processi offerti e deve intendersi come l'insieme delle iniziative, strategie, investimenti, livelli di servizio che si intende erogare, ricerca

	POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA	Ist. 5.3.01 Rev. 12 del 08/08/2023
	SISTEMA QUALITÀ	p. 4 di 6

delle motivazioni e coinvolgimenti, iniziative per la formazione, attività complessive tese a dimostrare che la cooperativa è una realtà orientata alla qualità.

A tal proposito, in materia di sicurezza e salute sul lavoro, la politica che la Cooperativa Luce sul Mare intende adottare è la seguente:

- determinare le condizioni ottimali affinché l'attività lavorativa si svolga senza arrecare danno ai lavoratori;
- rispettare la legislazione vigente in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
- impegnarsi per un miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.

Tali impegni sono esplicitati attraverso l'individuazione e l'approvazione da parte del CdA delle misure di prevenzione e protezione dell'anno in corso.

La Cooperativa Luce sul Mare ha inoltre individuato la formazione del personale operante quale investimento al futuro ed elemento strategico della sua politica per la qualità, costituendo l'area formazione ed identificandola come processo, al fine di garantire efficacia, appropriatezza, sicurezza ed efficienza dei servizi erogati, attraverso strumenti di analisi e verifica dei risultati.


A dicembre 2016 la Cooperativa Luce sul Mare ha sottoscritto con le organizzazioni sindacali una DICHIARAZIONE "ai sensi dell'Accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro" nella quale si condanna ogni atto o comportamento che si configuri come molestia o violenza nel luogo di lavoro e si impegna ad adottare misure adeguate nei confronti di colui o coloro che le hanno poste in essere. La Cooperativa Luce sul Mare riconosce pertanto il principio che la dignità degli individui non può essere violata e che vanno denunciati i comportamenti molesti o la violenza subita sul luogo di lavoro. A fine 2018 tali principi sono stati tradotti in procedure operative interne volte alla tutela degli utenti e degli operatori da qualsiasi tipo di violenza.

Nel corso del 2019 la Cooperativa Luce sul Mare ha approvato il piano strategico triennale quale strumento di indirizzo politico e sono state individuate due linee di sviluppo che rappresentano il filo conduttore delle politiche di sviluppo:

- 1) individuare linee di produzione incrociando le richieste e i fabbisogni esistenti sul territorio regionale ed extraregionale
- 2) implementare l'attività a committenza privata sia sul piano ambulatoriale che residenziale in partnership con assicurazioni, fondi di previdenza, aziende del territorio.

Nell'ambito dei 17 obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile contenuta nell'Agenda 2030 sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite, e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, Luce sul Mare con delibera del CDA del 16/02/2023 ha deciso di intraprendere il percorso verso la certificazione della Parità di Genere secondo la norma UNI/PdR 125:2022. Al riguardo, citando la norma, ma anche lo spirito che anima la cooperativa si introduce l'obiettivo della certificazione della Parità di Genere in quanto si ritiene che anche all'interno di Luce sul Mare l'attivazione della grande risorsa dei talenti femminili per stimolare la crescita economica e sociale dell'Italia possa essere attuata anche attraverso:

- 1) rispetto dei principi costituzionali di parità ed uguaglianza
- 2) adozione di politiche e misure per favorire l'occupazione femminile, specie quella delle giovani donne e quella qualificata, attraverso strumenti atti a disincentivare l'abbandono soprattutto dopo la maternità (es. part time, conciliazione vita lavoro, ecc...)
- 3) adozione di misure che favoriscano l'effettiva parità tra uomini e donne nel mondo del lavoro attraverso parità di accesso al lavoro, alle opportunità di carriera e di formazione e piena attuazione del congedo di paternità in linea con le migliori pratiche europee
- 4) promozione di politiche di welfare a sostegno del "lavoro silenzioso" di chi si dedica alla cura della famiglia nel rispetto dell'art. 3 comma 1 della Costituzione
- 5) adozione di misure specifiche a favore delle pari opportunità in linea con quanto stabilito dall'art. 3 comma 2 della Costituzione
- 6) gestione del personale e delle carriere e pubblicizzazione sul sito aziendale della volontà di perseguire la parità di genere, valorizzare la diversità e supportare l'empowerment femminile
- 7) integrazione nell'organizzazione aziendale del principio dell'equità di genere anche in una logica di premialità allineata ai principi di libero mercato
- 8) adozione di forme di comunicazione interna ed esterna basate sul principio della responsabilità ossia evitando in azioni pubblicitarie lo stereotipo di genere e diffondendo un'immagine positiva di donne e ragazze e utilizzando un linguaggio rispettoso delle differenze di genere

	POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA SISTEMA QUALITÀ	Ist. 5.3.01 Rev. 12 del 08/08/2023 p. 5 di 6
---	---	---

Luce sul Mare si propone quindi di valorizzare e tutelare la diversità e le pari opportunità sul luogo di lavoro attraverso il recepimento dei principi sopra enunciati in un piano di azione che attraverso il Sistema Qualità Aziendale garantisca il mantenimento dei requisiti definiti ed attuati monitorando gli avanzamenti attraverso i KPI specifici previsti dalla norma di riferimento.


Luce sul Mare è tenuta ai sensi del **decreto legislativo n. 24/2023**, che introduce la nuova disciplina del **whistleblowing** in Italia, a recepire l'intera disciplina relativa all'attivazione dei canali di segnalazione e ad attuare le tutele riconosciute ai segnalanti. Le violazioni segnalate devono essere quelle tipizzate e incidere sull'interesse pubblico o sull'interesse all'integrità della pubblica amministrazione o dell'ente. Nell'ambito dei 17 obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile contenuta nell'Agenda 2030 sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite, e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU l'adesione al tema costituisce strumento utile al perseguimento di tre degli obiettivi contenuti nell'Agenda 2030 ed in dettaglio:

- obiettivo 8: Lavoro dignitoso e crescita economica
- obiettivo 11: Città e Comunità sostenibili
- obiettivo 16: Pace, Giustizia e Istituzioni.

Pertanto Luce sul Mare si impegna a recepire la normativa sopra citata definendo un canale di segnalazione atto a garantire la riservatezza e la tutela dell'identità del segnalante nel procedimento penale, contabile e disciplinare ed a proteggerlo da eventuali ritorsioni, oltre ad identificare una specifica procedura atta a gestire le segnalazioni nei tempi previsti.

Al fine di facilitare e rendere più fluida la comunicazione degli obiettivi, si sono individuate le seguenti macro aree settoriali di obiettivi, facenti parte del concetto di erogazione di un servizio qualità:

- A. APPROVVIGIONAMENTI E CONTRATTI:** coinvolgimento dei fornitori (albo fornitori) come partner nell'erogazione di un servizio di qualità .
- B. COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL PUBBLICO:** l'attenzione al cliente quale centralità del servizio erogato, attraverso la valutazione della soddisfazione espressa e la gestione di ogni segnalazione, quale occasione di miglioramento continuo. A tale obiettivo si aggiunge la trasparenza e pubblicizzazione della gestione della diversità e della parità di genere come dichiarata dalla presente politica.
- C. EROGAZIONE DEL SERVIZIO:** monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso la definizione e verifica di indicatori di efficienza e di efficacia che vadano a monitorare, **in base alle richieste della Committenza, degli accreditamenti e a prerogative della Cooperativa in generale i seguenti item:** l'approccio educativo, la qualità della vita degli utenti, in termini di benessere fisico, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali, il soddisfacimento dei bisogni degli utenti, il coinvolgimento degli stessi e dei loro familiari nei percorsi di valutazione della qualità dell'assistenza erogata e il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente.
- D. RISORSE UMANE:** il patto sociale con le risorse umane parte dal presupposto che ogni fase del processo deve essere svolto da risorse umane specializzate, formate, stabili, coinvolte attraverso la diffusione delle informazioni a tutti i livelli e motivate, al fine di creare un clima organizzativo positivo e propositivo. **Tale obiettivo si sviluppa attraverso il rigoroso rispetto della parità di genere, della diversità e dell'empowerment femminile.**
- E. SPAZI, MANUTENZIONE STRUTTURE E ATTREZZATURE:** mantenimento in efficienza degli stabili, degli impianti e delle proprie attrezzature e ricerca di nuove tecnologie.
- F. SICUREZZA:** luoghi di lavoro e attrezzatura di lavoro rispondenti ai requisiti di salute e sicurezza, diffusione della cultura della sicurezza attraverso un cambiamento dei comportamenti individuali e collettivi, quale miglioramento e tutela delle condizioni di sicurezza e salute.
- G. QUALITÀ':** utilizzo del sistema qualità in base alla NORMA ISO 9001 quale strumento utile di organizzazione efficiente e controllo sistematico delle attività che concorrono a garantire il livello qualitativo del prodotto/servizio, integrato con i requisiti previsti dalla Regione Emilia Romagna in tema di accreditamento istituzionale.

	POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA	Ist. 5.3.01 Rev. 12 del 08/08/2023
	SISTEMA QUALITÀ	p. 6 di 6

H. SISTEMA INFORMATIVO: garantire che le informazioni relative a dati personali e particolari cartacee e informatizzate soggette alla normativa relativa alla protezione dei dati siano permanentemente gestite attraverso requisiti di riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei servizi afferenti il trattamento dei dati, nell'ambito di uno specifico sistema di gestione integrato con il sistema qualità.

Tali obiettivi vengono realizzati attraverso la definizione di obiettivi generali individuati dal Consiglio di Amministrazione in sede di riesame del sistema qualità, rif. tab.09.104, ed attuati **anche** attraverso l'utilizzo di piani di miglioramento specifici, utilizzati dai responsabili designati con delibera del CdA per il raggiungimento degli obiettivi generali declinati annualmente, all'interno dei quali esplicitare: attività, tempi, risorse, verifiche.

Diffusione

Viene data massima diffusione della Politica della Qualità tramite pubblicazione sulla piattaforma SAXOS a tutti i collaboratori, tramite l'invio ai fornitori e inoltre tutti ne possono prendere visione in quanto affissa nelle bacheche di struttura.

ALLEGATI:

TAB 09.104 OBIETTIVI DELLA DIREZIONE.

DATA ___/___/____/ FIRMA PRESIDENTE _____