

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA PARITÀ DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ E INCLUSIONE SOCIALE**

### **VISION**

***Ciò che la nostra organizzazione desidera rappresentare e che ne rispecchi i valori e lo spirito***

Codess Sociale intende porsi quale soggetto di riferimento per il territorio Nazionale, nonché per le sue Istituzioni, nella progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi nonché di attività formative, finalizzando la propria azione prioritariamente al perseguimento del benessere sociale, attraverso l'erogazione di prestazioni di qualità, con particolare attenzione alla tutela ambientale attraverso il coinvolgimento delle Parti Interessate.

### **MISSION**

***Scopo dell'esistenza della nostra organizzazione in relazione alla Vision***

La nostra organizzazione continua a finalizzare il proprio operato al **perseguimento e conseguimento del benessere sociale** attraverso l'erogazione di prestazioni di qualità, con particolare attenzione alla protezione dell'ambiente, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ai diritti umani e dei lavoratori e alle esigenze delle parti interessate coinvolte

Codess Sociale è impegnata nei seguenti ambiti:

- La progettazione e l'erogazione di servizi:
  - ✓ socio-sanitari assistenziali ed educativi residenziali e territoriali per persone con disabilità;
  - ✓ socio-sanitari assistenziali e riabilitativi residenziali e territoriali per persone con disagio psichiatrico;
  - ✓ socio-sanitari assistenziali e riabilitativi residenziali e territoriali per anziani;
  - ✓ socio-educativi residenziali, diurni e territoriali per minori;
  - ✓ socio-educativi per la prima infanzia.
- La progettazione e l'erogazione di servizi formativi finanziati e a libero mercato aventi come obiettivo l'aggiornamento, la qualificazione e riqualificazione professionale per occupati o disoccupati.
- L'attività di ricerca ed innovazione al fine di articolare e potenziare l'offerta di servizi al territorio

La Mission aziendale verrà perseguita attraverso un proprio sistema di gestione integrato nel rispetto delle norme ISO 9001:2015, ISO 10881:2013, ISO 11034:2003, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, SA 8000:2014, UNI/PDR125 2022 e UNI 11010:2016 entro il quadro di principi e valori di riferimento attuati nello svolgimento dei nostri servizi: accoglienza, approccio ad personam, valorizzazione dei rapporti di rete e familiari, umanizzazione, professionalità, prevenzione dell'inquinamento, costante ricerca di modelli di riferimento innovativi in risposta ai bisogni emergenti e centralità di un modello organizzativo che fa dell'etica un'asse fondamentale.

### **VALORI DI CODESS SOCIALE**

***I principi ispiratori dell'organizzazione***

**Realizzazione concreta degli ideali di eguaglianza e giustizia sociale attraverso la cooperazione fra gli individui**

Codess Sociale ripudia ogni discriminazione delle persone basata sul sesso, sul genere nel suo complesso, sulle provenienze culturali, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico.

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

In particolare ha adottato e recepito i contenuti delle convenzioni ILO anche riportate nella Guida SA8000 che sollecitano l'attenzione delle organizzazioni verso l'individuazione di strumenti in grado di proteggere i lavoratori da rischi specifici, la UNI/PDR 125 2022 in materia di Parità di Genere nonché i principi presenti all'interno della Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità (*United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities-UNCRPD*)

Recentemente la Codess Sociale ha consolidato la riflessione intorno al rischio di violenza e molestia sul luogo di lavoro, spesso presente in ambiti dove le figure femminili operano maggiormente; da qui un impegno maggiore per la divulgazione delle modalità di autoprotezione e segnalazione, affinché tutti gli addetti ai servizi possano comprendere sia la delicatezza del fenomeno, comprenderne i risvolti di atteggiamenti ambigui e saper intraprendere le misure necessarie volte all'eliminazione e prevenzione del disagio anche socio-emozionale, oltre che fisico e direttamente subito.

Perseguire una Politica di Parità di Genere significa altresì garantire:

- il rifiuto della competizione esasperata e valorizzando l'unicità e la ricchezza di ogni essere umano senza distinzioni
- l'assenza di giudizio della persona in stato di bisogno
- attuare un'accoglienza nei servizi ispirata ai principi di uguaglianza e imparzialità, di continuità degli interventi, di riservatezza sui dati e sulle informazioni ricevute, di garanzia di diritto di scelta fra chi offre prestazioni assistenziali, di rispetto del diritto di partecipazione e informazione dei cittadini.

### **Valorizzazione delle Risorse Umane**

Codess Sociale riconosce che le risorse umane costituiscono un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo. La gestione delle risorse umane è fondata sul rispetto della personalità e della professionalità di ciascuna di esse indipendente dalle differenze individuali.

Su questa base, Codess Sociale favorisce un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza e alla collaborazione e sulla base dell'esperienza maturata nei settori di competenza, permette il coinvolgimento e la responsabilizzazione di Soci, Dipendenti e Collaboratori, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere e alle modalità per perseguirli.

### **Salute e sicurezza sul lavoro**

Codess Sociale assicura luoghi di lavoro sicuri e salubri in tutte le sedi e strutture operative, individuando e valutando i rischi di salute e sicurezza e implementando azioni per la loro eliminazione e riduzione con l'obiettivo di prevenire il verificarsi di incidenti, infortuni e malattie professionali, molestie, discriminazioni. Promuove la consultazione e partecipazione dei lavoratori ai vari livelli sulle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro al fine di sensibilizzare in merito all'importanza del contributo di ciascuno, assicurando che non venga applicata nessuna ritorsione al personale in caso di segnalazioni di rischi, pericoli, incidenti o proposte di miglioramento.

### **Gestione democratica e partecipata**

Ogni Socio ha il diritto di partecipare al governo della Cooperativa esprimendo la propria volontà attraverso gli organi sociali, quali Assemblee, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, oltre che ad altre forme di partecipazione autorizzate dal C.d.A. o dall'Assemblea.

In conseguenza di ciò, Codess Sociale non riconosce regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di Soci, che riducano o limitino la partecipazione democratica.

### **Trasparenza gestionale**

Affinché democrazia e partecipazione siano effettive è necessario che le informazioni operative, economiche, gestionali, di risultato vengano messe a disposizione dei Soci, dei Lavoratori e di tutti gli interlocutori.

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

Codess Sociale riconosce il valore della corretta informazione sul governo e sulla gestione societaria e contabile a Soci, Clienti, Collaboratori, e ad altri soggetti coinvolti. Per questo, Codess Sociale si impegna tra l'altro a redigere e a rendere noto il bilancio sociale.

### **Legalità**

Codess Sociale afferma come principio imprescindibile il rispetto di tutte le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali, e di tutte le prassi generalmente riconosciute. Le attività che la Cooperativa svolge devono pertanto essere improntate al pieno rispetto della legislazione e delle norme vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate.

### **Correttezza**

Le azioni, le operazioni e i comportamenti di chi opera all'interno o per conto di Codess Sociale devono essere ispirati sotto l'aspetto formale e sostanziale alla legittimità, alla tutela della Cooperativa e alla correttezza.

Ciò significa che chi opera all'interno o per conto di Codess Sociale:

- non utilizza a fini personali informazioni, beni o attrezzature di cui dispone nello svolgimento del proprio incarico;
- non accetta né effettua pressioni, raccomandazioni o segnalazioni, che possano recare pregiudizio alla Cooperativa o indebiti vantaggi per sé, per l'organizzazione o per terzi;
- respinge e non effettua indebite promesse o offerte di denaro o altri benefici.

### **Responsabilità**

Chi opera all'interno di Codess Sociale svolge la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a sua disposizione e assumendo le responsabilità connesse agli adempimenti.

### **Rispetto per l'Ambiente**

L'agire di Codess Sociale è volto al rispetto per l'Ambiente in cui sono inserite tutte le attività realizzate. La valorizzazione del patrimonio naturale, la conoscenza delle sue regole e una politica di salvaguardia sono aspetti contenuti nella progettazione aziendale, in particolare dove le strutture di assistenza hanno un impatto significativo con il luogo di attuazione.

### **Sistemi ESG**

Nell'ambito dell'adeguamento e rispetto dell'agenda ONU 2020/2030 da parte del mondo produttivo e Istituzionale sintetizzato nei temi cosiddetti ESG (Environment, Social e Governance) Codess sta definendo strategie e strumenti per rispondere ai principi fondativi di tale modello valoriale. In particolare considera strategico e importante approfondire le ricadute positive sull'organizzazione, nel suo complesso e sui territori di attività, dell'adozione di politiche innovative non solo di responsabilità sociale come fino ad oggi è stata fatto ma in termini più globali, anche in riferimento ai *17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile* (SDGs).

### **Parità di Genere**

L'assoluta adesione ai principi della UNI/PDR 125 2022 è per Codess Sociale parte integrante della propria mission aziendale che debba realizzarsi in ogni ambito organizzativo affinché la crescita umana della persona sia motivo di investimento e cura dell'azienda.

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA PARITÀ DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ E INCLUSIONE SOCIALE**

### **GOVERNANCE CLINICA**

#### ***I principi e valori della cura.***

##### **La centralità delle cure**

Realizzare un'offerta adeguata ai bisogni della persona assistita richiede oggi la convergenza di competenze socio-sanitarie e sanitarie, con un livello di integrazione che dipende dalla fase di malattia (acuzie, post-acuzie, cronicità) e dalla complessità assistenziale alle quali la struttura deve rispondere secondo la propria mission e la funzione assegnata nel sistema dei servizi. Codess Sociale ha quindi adottato un modello di governance clinica in grado di accompagnare e sostenere in modo efficace tale integrazione per conseguire con successo gli obiettivi di cura e tutela della salute della persona. Con decorrenza 01.06.2022 la società si è dotata di una referenza sanitaria primaria al fine di supportare le strutture e i servizi con competenze gestionali di carattere sanitario ai seguenti livelli di funzionamento:

##### **Sintesi e regia complessiva (Direzione)**

Al livello direzionale assiste

- ✓ la definizione del progetto di struttura in attuazione della mission e in conformità alle normative nazionali e regionali.
- ✓ lo sviluppo organizzativo e la definizione dei fabbisogni di risorse umane ed economiche secondo i livelli prestazionali richiesti.
- ✓ il coordinamento nella definizione dei piani di lavoro.

L'analisi e interpretazione dei report sull'attività

##### **Gestione del percorso clinico assistenziale (Linea Intermedia)**

Nella gestione dei servizi supporta:

- ✓ La progettazione del percorso di accesso, presa in carico e dimissione
- ✓ La definizione dei piani di cura a copertura dei bisogni clinico assistenziali individuali
- ✓ La definizione degli standard di processo
- ✓ L'implementazione del sistema documentale e di condivisione dei dati clinico-assistenziali
- ✓ Il coordinamento dei servizi intermedi (forniture, logistica, alberghieri, sistemi informativi ecc.)
- ✓ L'adeguamento delle procedure operative a regolamenti e normative di settore.

##### **Supporto metodologico (Funzioni Esperte di staff)**

Offre supporto metodologico al lavoro continuo delle funzioni di staff (qualità, rischio clinico, formazione, RSPP, ecc.) assicurando il coinvolgimento della componente professionale nelle seguenti attività:

- ✓ Implementazione e gestione del sistema di audit interno
- ✓ reportistica ed analisi degli eventi significativi per la qualità del servizio
- ✓ definizione ed attuazione del programma annuale di valutazione e miglioramento
- ✓ definizione ed attuazione del piano Qualità e Sicurezza in raccordo con le funzioni pertinenti della committenza di parte pubblica
- ✓ allineamento dell'infrastruttura e operatività IT con il fabbisogno informativo delle attività clinico-assistenziali
- ✓ sviluppo delle competenze tecniche e organizzative per la gestione dei sistemi di controllo.

##### **Pratica clinica (Professionisti)**

Affianca le Direzioni sanitarie locali nel governo delle professioni

## POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE

- ✓ Facilitando l'integrazione delle diverse qualifiche professionali nell'attuazione del modello clinico-assistenziale
- ✓ Assicurando il pieno coinvolgimento dei professionisti nel monitorare e migliorare la pratica clinico-assistenziale (clinical engagement)
- ✓ Supportando la definizione dei protocolli sanitari in riferimento a linee-guida di buona pratica professionale basate sull'evidenza scientifica
- ✓ Orientando l'innovazione tecnologica con l'adozione di metodologie di *Health technology assessment* (HTA)

### GLI STAKEHOLDERS

#### *Attenzione nelle esigenze e aspettative delle parti coinvolte nell'organizzazione*

Con l'adozione del Codice Etico e di Comportamento, **Codess Sociale** mira ad esplicitare in forma chiara il modello di responsabilità organizzativa che la Cooperativa persegue nello svolgimento delle proprie attività, nei rapporti interni e nelle relazioni con i distinti "portatori di interesse".

**I destinatari dei servizi** vengono seguiti attraverso un approccio integrato all'accoglienza della fragilità che tenga conto della dimensione sanitaria, sociale, psicologica e culturale dei bisogni; nei confronti della rete parentale, Codess Sociale vuole porsi quale riferimento certo e rassicurante, garantendo supporto in ogni fase del percorso, costi ben definiti ed informazioni puntuali.

**Gli operatori**, qualificati e professionalmente preparati mediante aggiornamenti continui e condivisione delle conoscenze, sono attivamente coinvolti nella progettazione individualizzata e nella condivisione degli obiettivi, nonché nell'aggiornamento del sistema di gestione, nel monitoraggio e nella sua innovazione, anche attraverso propri organismi di rappresentanza quali il Social Performance Team.

Accolgono i destinatari dei servizi con disponibilità, gentilezza e attenzione, portando rispetto per l'individuo, le sue idee, la sua cultura ed il suo stato di salute.

**La Direzione** e le persone che ricoprono le funzioni di maggiore responsabilità conducono l'organizzazione con trasparenza e onestà; nel pianificare le attività e gli obiettivi considerano con attenzione il contesto, i fattori interni ed esterni che ne possano determinare gli esiti e le parti interessate, identificandone le minacce e le opportunità in ordine ai risultati attesi, nonché le più opportune azioni volte ad affrontarle, in un'ottica del governo del rischio.

Intendono inoltre proporre un'esperienza imprenditoriale in grado di esprimere i più elevati livelli qualitativi attraverso l'adozione di modelli formativi ed educativi ove applicabili, riabilitativi e terapeutici di riferimento scientificamente riconosciuti e comprovati. Nei confronti degli operatori che sono anche soci garantisce una particolare attenzione ai bisogni personali ed il coinvolgimento diretto nelle principali decisioni aziendali.

Impegnata nel rispetto dei requisiti normativi relativi all'ambiente, alla prevenzione dell'inquinamento, alla sicurezza ed alla privacy ed al miglioramento continuo in ordine a tali aspetti.

Promuove il rispetto del Codice Etico e di Comportamento e favorisce ogni forma di solidarismo interno, anche attraverso il Fondo di Solidarietà.

Con riguardo ai propri **Partner, fornitori, outsourcer** all'interno di un rapporto di collaborazione volto a definire gli output attesi per i prodotti o servizi forniti, Codess Sociale vuole garantire trasparenza contrattuale e puntualità nei pagamenti, estendendo agli stessi il rispetto dei requisiti etico sociali ed ambientali riconosciuti ed applicati nella propria organizzazione.

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

Per gli **Enti locali** ed i servizi sociali, sanitari ed educativi del territorio Codess Sociale vuole essere partner e valido interlocutore, serio, capace, professionalmente affidabile e sempre disposto a riesaminare il proprio operato per cercare di migliorare con continuità il livello delle prestazioni erogate nonché progettare e co-progettare servizi sempre maggiormente rispondenti ai bisogni espressi e non soddisfatti.

Per la **Comunità dei territori** dei servizi nei quali opera, dei quali si sente parte integrante e ricchezza condivisa, Codess Sociale intende proporre e creare un progetto aperto e partecipato di integrazione e condivisione di conoscenza ed accoglienza reciproca, attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione del volontariato ed anche ospitando iniziative nella sue diverse forme (istituzionali, associative, scolastiche, etc.) e proponendosi quale interlocutore professionale di rete sensibile ed attento ai bisogni del contesto. Garantisce inoltre costante impegno alla sostenibilità e compatibilità ambientale dei servizi offerti.

Con riguardo alle diverse e più specifiche **sensibilità ambientali e di responsabilità sociale** si rimanda alla progettazione dei singoli servizi ed alla determinazione di obiettivi specifici all'interno delle programmazioni annuali.

## **LA POLITICA DI CODESS SOCIALE**

### ***Orientamenti e impegno della organizzazione***

Il nostro **impegno** è migliorare e innovare servizi e processi in modo sostenibile mediante azioni quali:

- **miglioramento continuo** dell'efficacia del sistema di gestione integrato adottato, per raggiungere i risultati attesi e accrescere le prestazioni dei processi, ambientali e di sicurezza, la soddisfazione del cliente, assicurando le risorse necessarie; per reagire in modo controllato ai cambiamenti del proprio contesto, affrontando rischi e cogliendo nuove opportunità;
- **consultazione, coinvolgimento e partecipazione** attiva dei lavoratori, dei team ambiente, sicurezza e sociale istituiti e del personale ai vari livelli e strutture, sulle pratiche dell'organizzazione, sugli obiettivi e risultati raggiunti; questo in modo che ciascuno sia consapevole dell'importanza delle proprie attività, del proprio ruolo, assicurando al contempo che non venga applicata nessuna ritorsione al personale in caso di segnalazioni di rischi, pericoli, incidenti o opportunità.
- **supporto e sostegno ai ruoli gestionali** nell'operatività per raggiungere gli obiettivi aziendali;
- **gestione e monitoraggio appropriato delle relazioni** con le società del Gruppo, con la rete di fornitori strategici e le parti interessate rilevanti;
- **assicurazione e rispetto della conformità alle prescrizioni legislative applicabili**, a tutti i requisiti degli standard adottati, agli strumenti internazionali come le Convenzioni ILO, nonché altri obblighi sottoscritti dall'organizzazione;
- **prevenzione dell'inquinamento**, tenendo in considerazione il contesto dell'organizzazione, i territori in cui operiamo e le richieste di tutte le parti interessate rilevanti coinvolte;
- **assicurare luoghi di lavoro sicuri e salubri nelle varie sedi e strutture operative**, individuando e valutando i rischi di salute e sicurezza, procedere alla loro eliminazione o, ove non possibile, alla loro riduzione.
- **prevenzione degli incidenti, infortuni e malattie professionali** considerando le caratteristiche degli ambienti di lavoro, le mansioni affidate e i pericoli e potenziali rischi derivanti.
- **la diffusione di una cultura per la Parità di Genere**, in grado di favorire la crescita umana delle persone coinvolte nei processi organizzativi.

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

La presente Politica viene stabilita, attuata e mantenuta a cura della Direzione, mediante il piano annuale all'interno definito e periodicamente riesaminata ed aggiornata in occasione di modifiche di contesto od organizzative. **La Direzione si assume la responsabilità** di assicurare che tale Politica sia compresa e attuata a tutti i livelli dell'organizzazione, nonché **sostenuta dai pertinenti ruoli gestionali** attraverso informazione, formazione, partecipazione e supporto di risorse adeguate; inoltre viene divulgata ai fornitori, outsourcers, subappaltatori, partner della nostra organizzazione secondo una logica di trasparenza, collaborazione, proattività e sensibilità verso un continuo miglioramento delle prestazioni.

### **LA RESPONSABILITA' SOCIALE**

*Un modello di approccio al lavoratore.*

#### **La Norma SA8000**

SA8000 è un sistema di gestione focalizzato sulle condizioni di lavoro. È lo standard accreditato riconosciuto a livello internazionale che risponde alle esigenze delle organizzazioni che vogliono distinguersi per il loro impegno nello sviluppo sostenibile e in particolare per le tematiche sociali.

La sigla SA 8000 identifica uno standard internazionale di certificazione. Essa argomenta intorno al:

- rispetto dei diritti umani
- rispetto del diritto del lavoro
- tutelare i lavoratori contro lo sfruttamento minorile
- garantire sicurezza e salubrità sul posto di lavoro

La norma internazionale ha quindi lo scopo di migliorare le condizioni lavorative a livello mondiale e soprattutto permette di definire uno standard verificabile da enti di certificazione.

La norma SA8000 è un riferimento che per sua natura coinvolge tutta l'azienda. Il suo impatto e la profondità alla quale si spinge, rispetto altre norme "formali", richiede attenzione e partecipazione da parte della direzione, del top management, dei dipendenti, dei fornitori, dei fornitori dei fornitori (subfornitori) e dei clienti.

I requisiti di Responsabilità Sociale della Norma Sa8000 sono i seguenti:

1. Lavoro infantile
2. Lavoro Forzato o Obbligato
3. Salute e sicurezza
4. Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva
5. Discriminazione
6. Pratiche Disciplinari
7. Orario di lavoro
8. Retribuzione
9. Sistema di gestione

La presenza del Social Performance Team (SPT), organo deputato alla garanzia di rappresentatività delle Parti Interessate e coinvolte nella gestione del rapporto di lavoro, è in grado di permettere attenzione e ascolto verso il lavoratore mediante la gestione delle segnalazioni inoltrate. SPT in adunanza periodica discute, argomenta possibili soluzioni alle richieste di aiuto raccolte e concorre alla divulgazione dei principi e i

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

requisiti della Norma affinché tutta la struttura organizzativa possa esserne a conoscenza ed in grado di segnalare anomalie con continuità.

Codess Sociale si impegna ad adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e a rispettare gli strumenti internazionali come elencati nel Testo della Norma. Codess Sociale si impegna ad essere conforme con le leggi nazionali, le altre leggi applicabili e gli altri requisiti sottoscritti.

### **LA QUALITA' DEI PROCESSI**

#### ***Un modello di approccio all'organizzazione***

##### **La Norma ISO 9001 2015: descrizione e linee di indirizzo**

La ISO 9001 è la norma internazionale per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ), pubblicata dall'ISO (International Organization for Standardization) riconosciuta a livello internazionale per la creazione, implementazione e gestione di un Sistema di Gestione della Qualità per le aziende.

La struttura della ISO 9001 è suddivisa in dieci sezioni. Le prime tre sono introduttive, mentre le ultime sette contengono i requisiti relativi al Sistema di Gestione della Qualità. Di seguito una sintesi delle sette sezioni principali:

Sezione 4: Contesto dell'organizzazione – Questa sezione parla dei requisiti per comprendere la tua organizzazione al fine di implementare un SGQ. Essa comprende i requisiti per identificare i problemi interni ed esterni, identificare le parti interessate e le loro aspettative, definire lo scopo del SGQ e identificare i processi e il modo in cui questi interagiscono.

Sezione 5: Leadership – I requisiti di leadership riguardano la necessità che l'Alta Direzione sia strumentale nell'implementazione del SGQ. L'Alta Direzione deve dimostrare l'impegno nei confronti del SGQ garantendo l'attenzione al cliente, definendo e comunicando la politica per la qualità e assegnando ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione.

Sezione 6: Pianificazione – L'Alta Direzione deve anche pianificare il funzionamento continuo del SGQ. È necessario valutare i rischi e le opportunità del SGQ all'interno dell'organizzazione e devono essere identificati gli obiettivi per il miglioramento della qualità e i piani per conseguire tali obiettivi.

Sezione 7: Supporto – La sezione supporto riguarda la gestione di tutte le risorse relative al SGQ e illustra la necessità di controllare tutte le risorse, incluse le risorse umane, gli edifici e le infrastrutture, l'ambiente di lavoro, le risorse per il monitoraggio e la misurazione e le conoscenze organizzative. La sezione include inoltre i requisiti relativi alla competenza, consapevolezza, comunicazione e controllo delle informazioni documentate (i documenti e le registrazioni richiesti per i processi).

Sezione 8: Funzionamento – I requisiti operativi riguardano tutti gli aspetti della pianificazione e della creazione del prodotto o del servizio. Questa sezione contiene i requisiti relativi alla pianificazione, al riesame dei requisiti del prodotto, alla progettazione, al controllo dei fornitori esterni, alla creazione e alla distribuzione del prodotto o del servizio e al controllo dei risultati non conformi dei processi.

Sezione 9: Valutazione delle prestazioni – Questa sezione include i requisiti necessari per assicurarti di poter monitorare il corretto funzionamento del tuo SGQ. Tali requisiti comprendono il monitoraggio e la

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

misurazione dei processi, la valutazione della soddisfazione del cliente, gli audit interni e il riesame del SGQ da parte della Direzione.

Sezione 10: Miglioramento – Quest'ultima sezione include i requisiti necessari per migliorare nel tempo il tuo SGQ. Ciò include la necessità di valutare le non conformità di processo e l'adozione di azioni correttive relative ai processi.

Queste sezioni si basano su un ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), che utilizza questi elementi per implementare il cambiamento nell'ambito dei processi dell'organizzazione, allo scopo di stimolare e mantenere i miglioramenti all'interno dei processi.

### **I vantaggi per l'Impresa**

Gli ambiti di sviluppo che l'Impresa certificata può conseguire sono i seguenti:

- Miglioramento dell'immagine e credibilità – Quando i clienti vedono che sei certificato da un organismo autorevole, capiscono che hai implementato un sistema focalizzato sulla soddisfazione dei requisiti del cliente e sul miglioramento. Questo aumenta la loro fiducia nella tua capacità di fare ciò che prometti.
- Miglioramento della soddisfazione dei clienti – Uno dei principi chiave degli SGQ ISO 9001 è concentrarsi sul miglioramento della soddisfazione del cliente, individuando e soddisfacendo i suoi requisiti e bisogni. Migliorando la soddisfazione, aumenti la fidelizzazione dei clienti.
- Integrazione dei processi – Usando l'approccio per processi della ISO 9001, non si prendono in considerazione solo i singoli processi nella propria organizzazione, ma anche le interazioni di tali processi. Così facendo, è più facile identificare le aree per il miglioramento e i risparmi in termini di risorse nell'ambito della propria organizzazione.
- Uso di decisioni basate sui fatti – Assicurare di prendere decisioni basate sui fatti reali è una chiave del successo per un SGQ ISO 9001. In questo modo, si possono mirare meglio le risorse per correggere al meglio i problemi e migliorare la propria efficienza ed efficacia organizzativa.
- Creazione una cultura di miglioramento continuo – Con il miglioramento continuo come principale output dell'SGQ, puoi raggiungere risultati sempre maggiori in termini di risparmio di tempo, denaro e risorse. Introducendo questa cultura nella tua azienda, puoi far concentrare la forza lavoro sul miglioramento dei processi di cui sono direttamente responsabili.
- Coinvolgimento delle persone – Chi meglio delle persone che lavorano nell'ambito di un processo può trovare le soluzioni più efficaci per migliorare tale processo? Concentrando l'impegno della tua forza lavoro, oltre che sul mantenimento, anche sul miglioramento dei processi, il personale sarà più coinvolto nei risultati dell'organizzazione.

### **UNI 10881 rivolta ai servizi residenziali per anziani**

La Norma UNI 10881 rappresenta un "modello di cura" per le realtà che erogano servizi socio assistenziali in regime residenziale rivolti ad anziani, basato sulla centralità dell'utente e con un approccio per processi secondo una prospettiva di valutazione multidimensionale ed una logica di lavoro non più per compiti, bensì per progetti e per obiettivi orientati ai risultati.

La UNI 10881 è quindi una Norma che entra nel merito di quelli che sono i fattori qualificanti del servizio assistenziale residenziale per anziani:

- requisiti dei processi socio - sanitari assistenziali:
  - ✓ informazione;
  - ✓ fase di ammissione;
  - ✓ fase di inserimento;
  - ✓ fase di dimissione;
  - ✓ attività collaterali;

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

- ✓ requisiti per la realizzazione processi socio sanitari assistenziali;
- ✓ responsabilità della direzione;
- ✓ realizzazione della attività;
- ✓ gestione delle risorse umane;
- ✓ attività di controllo;
- ✓ attività di misura, analisi e miglioramento;

→ requisiti per la progettazione di servizi innovativi.

### Mission

E' obiettivo di Codess consolidare la propria mission nello sviluppo sempre più allargato dei servizi residenziali rivolti agli anziani; ma soprattutto dedicare risorse all'innovazione dei servizi stessi, per assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentono alla persona di realizzare la miglior qualità di una vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico.

### Politica

Codess Sociale si pone come obiettivo di politica specifica la necessità di definire un proprio modello progettuale centrato sull'innovazione dei processi e dei prodotti da mettere a disposizione dell'utenza. Da qui sta nascendo un nucleo di ricerca e sviluppo che va dal brand ad hoc, al motore di ricerca, alla riprogrammazione degli strumenti di lavoro da utilizzare nei reparti, inclusi nuovi approcci comunicativi

### **UNI 11034 rivolta ai servizi per l'infanzia**

La norma UNI 11034 "Servizi all'infanzia. Requisiti del servizio" si pone quale strumento di garanzia in merito all'affidabilità e alla sicurezza del luogo in cui molti figli piccoli trascorrono il proprio tempo, infatti permette di ottenere un riscontro oggettivo circa la bontà del servizio e della struttura deputata al servizio all'infanzia.

La norma Uni 11034 "Servizi all'infanzia" è nata per i:

- servizi alla prima infanzia (fino a tre anni)
- servizi alla prima infanzia strutturalmente con servizi educativi rivolti anche alla fascia di età 3-6 anni
- servizi educativi progettati per la fascia di età 0-6 anni quali i centri infanzia, pubblici e privati

Ai fini della norma si applica la seguente classificazione tipologica:

nidi d'infanzia:

- servizi integrativi ai nidi d'infanzia, comunque denominati, quali ad esempio:
  - centri per bambini e genitori
  - centri/spazi gioco
  - centri d'infanzia

→ servizi educativi territoriali

È una norma complementare alla UNI EN ISO 9001 che rappresenta il riferimento per la certificazione del sistema di gestione per la qualità aziendale.

### Mission

Codess Sociale ha inizialmente strutturato il proprio sviluppo intorno all'area infanzia, tuttavia, pur facendo crescere anche altre tipologie di servizi, ha conservato un forte interesse nell'acquisizione di nuovi ambiti rivolti all'infanzia cosiddetta fascia 0/6. Da qui l'attribuzione di risorse all'incremento di nuove esperienze.

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

### Politica

La Politica di Codess Sociale è espressa intorno alla necessità di migliorare, anche sotto il punto di vista tecnologico, la gestione sia della documentazione didattico-educativa che dell'unità sezione nonché il tipo di rapporto con il bimbo/a. Si intende perseguire una Politica finalizzata alla valorizzazione della relazione con il bambino nell'ottica di dare evidenza alla famiglia dell'esperienze che il figlio fa in sezione durante la giornata, la settimana e l'intero anno.

### **I punti chiave**

La norma prevede che la direzione della struttura:

- definisca la propria mission, in cui emerga quanto intende raggiungere e soprattutto ciò che intende essere;
- definisca un documento tecnico nel quale descrivere le proprie procedure, le modalità operative e le responsabilità interne affinché sia chiaro il percorso attraverso il quale il servizio viene erogato.
- effettui una pianificazione annuale delle attività e degli appuntamenti previsti affinché il genitore sia innanzitutto consapevole di quanto andrà vissuto dal proprio bambino e possa, in secondo luogo, avere la possibilità di organizzarsi per tempo e ritagliare spazi dal proprio lavoro per partecipare alla vita della scuola di appoggio. Andrà, quindi, redatto un calendario annuale nel quale elencare i momenti principali della vita educativa del bambino, fino ai riti quotidiani, del gioco, del pranzo, della nanna, etc;
- rediga il Progetto Educativo, documento programmatico della scuola, eseguito coinvolgendo le famiglie, spiegando i valori espressi nei metodi e negli strumenti educativi che si intendono utilizzare nell'arco dell'anno.

Nel fare questo, la norma richiede che ci si avvalga di personale qualificato in possesso di specifici requisiti definiti e stabiliti, un percorso di formazione chiaro e puntuale che vada a colmare e ad aggiornare i temi chiave dei modi dell'educazione, un approccio all'integrazione dei dipendenti nel cuore della direzione perché avvertano d'essere i primi e motivati protagonisti del buon esito dell'erogazione del servizio. Inoltre è previsto che:

- si stabiliscano tempi di verifica da parte della struttura interna affinché sia sempre chiaro a tutti l'obiettivo a cui si tende ed in quale modo lo si sta raggiungendo.
- ci si attenga alle modalità previste di progettazione e introduzione di servizi innovativi che, proprio perché nuovi, devono essere ben testati prima di volgere le proprie conseguenze verso il bambino.

**UNI 11010: 2016 SERVIZI SOCIO-SANITARI E SOCIALI – SERVIZI PER L'ABITARE E SERVIZI PER L'INCLUSIONE SOCIALE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ (PcD)**

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA PARITÀ DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ E INCLUSIONE SOCIALE**

La norma nasce dalla necessità di recepire, anche sul piano organizzativo e dei processi di qualità dei servizi, l'evoluzione culturale, etica e giuridica che ha portato a riconoscere nella persona con disabilità pari diritti di dignità rispetto agli altri cittadini, indipendentemente dalla natura delle proprie menomazioni, dall'età, dal genere o da qualsivoglia altra caratteristica personale e sociale.

### Mission

È obiettivo di Codess garantire alle PcD prese in carico nei singoli servizi il diritto ad un abitare dignitoso vivendo significative opportunità ed esperienze di inclusione sociale, di autodeterminazione e di cittadinanza, offrendo programmi educativi per lo sviluppo di adeguate conoscenze e competenze necessarie per la protezione dell'integrità fisica e psichica della PcD e forme specifiche e personalizzate di protezione per le aree di vulnerabilità di ciascuna PcD.

### Politica

La politica di Codess è espressa intorno alla necessità di un miglioramento continuo nella gestione dei servizi rivolti alla PcD adulta in particolar modo nella programmazione dei servizi in azioni coerenti con il principio dell'autodeterminazione e della qualità di vita della PcD.

### **I punti chiave**

La norma definisce i requisiti dei servizi per l'abitare e dei servizi per l'inclusione sociale di persone con disabilità in età adulta; la norma individua i principi generali e i requisiti a cui l'organizzazione si deve attenere al fine di offrire una pluralità flessibile e differenziata di servizi orientati alla specificità dei profili di funzionamento della PcD cui sono dedicati, indipendentemente dalla natura e gravità delle loro limitazioni.

La norma entra nel merito di quelli che sono i fattori qualificanti di tali servizi, quali:

- **Requisiti del servizio**, requisiti generali relativi alla struttura e alla sua capacità di integrarsi e cooperare con il territorio;
- **Mission**, che descriva l'impegno nella promozione dei diritti e dell'inclusione sociale della PcD;
- **Informazione verso l'esterno** (utente, familiare, servizi sociali, ecc.) applicando soluzioni pratiche per aumentare il livello di accessibilità della comunicazione e strategie per facilitare e valutare oggettivamente il livello di comprensione dei contenuti in particolar modo da parte della PcD intellettiva;
- **Requisiti per la fase di ammissione e di presa in carico** prevedendo la possibilità per la PcD di visitare il servizio e rimanervi senza impegno e dando evidenza delle modalità con le quali il servizio ha informato le PcD già residenti riguardo a ciascun nuovo ingresso;
- **Requisiti per la definizione e gestione del progetto individualizzato**, prevedendo specifiche azioni volte a mantenere rapporti con il committente e coinvolgendo la PcD durante l'intero processo;
- **Requisiti per la fase di trattamento**, dando evidenza delle modalità adottate per garantire il coinvolgimento della PcD che deve poter esprimere le proprie opinioni, aspettative e preferenze sull'organizzazione generale del servizio oltre che riguardo all'accettazione o al rifiuto delle attività proposte;

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

- **Requisiti per la fase di dimissione**, dando evidenza, che nel caso in cui si verificano dimissioni dal servizio non programmate, queste siano motivate esclusivamente da un aggravamento documentato delle condizioni sanitarie a fronte del quale l'organizzazione non sia nelle condizioni di garantire un'adeguata tutela alla salute o altre cause esterne al servizio e indipendenti alla PcD adeguatamente motivate;
- **Requisiti di tutela salute e sicurezza**, prevedendo specifiche politiche e procedure di supporto per garantire che la PcD all'interno del servizio e negli altri suoi contesti di vita sia protetta da ogni forma di abuso, maltrattamento e trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati;
- **Requisiti per il personale** prevedendo attività di consulenza tecnica e di processo e una pianificazione annuale di azioni formative e di aggiornamento per tutto il personale, anche volontario;

### **UNI/PDR 125 2022 per la Parità di Genere**

È noto come la parità di genere sia motore di crescita economica e di sviluppo. Poiché la distribuzione dei talenti e delle capacità tra uomini e donne è la stessa e le donne in media detengono un capitale umano e una produttività non inferiore a quella degli uomini, una piena valorizzazione del talento femminile diventa elemento fondamentale nella creazione della crescita economica. Inoltre, il lavoro femminile rappresenta un contributo diretto alla crescita economica. Inoltre, la partecipazione delle donne alle decisioni economiche e politiche comporta un allargamento di prospettive che è essenziale per spingere l'innovazione e la performance.

La letteratura recente sottolinea che le aziende più inclusive sono in grado di creare un valore più elevato. Da decenni sono numerose le evidenze non-accademiche che identificano la correlazione positiva tra la presenza di donne in posizioni decisionali e le performance aziendali. Studi rigorosi hanno stimato l'effetto causale che una leadership femminile ha sui risultati economici.

In parte la relazione positiva dipende dalle caratteristiche individuali specifiche delle donne (avversione al rischio, capacità di negoziare, visione di lungo periodo, sensibilità ai temi di sostenibilità), dalle modalità di relazionarsi, dalla capacità di interagire in gruppi, e in generale da quello che è definito lo stile di leadership femminile, più inclusivo e orientato all'innovazione di quello maschile.

In parte, la relazione positiva può essere vista come il risultato di una competizione benefica che si innesca quando le donne prendono parte al processo di selezione: quando le posizioni di leadership si aprono a uomini e a donne e la platea dei candidati si allarga, il livello di qualità migliora e la selezione diventa più efficace.

### Mission

Lo scopo è che le posizioni decisionali siano occupate da persone più qualificate che operino scelte portatrici di maggior valore. Gli studi esistenti mostrano che la presenza di donne in posizioni decisionali si accompagna alla definizione di una nuova agenda, dove temi come l'inclusione, la sostenibilità, il work-life balance

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA', LA PARITA' DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITA' E INCLUSIONE SOCIALE**

diventano prioritari. Si tratta di temi con un forte impatto propulsivo sulla produttività e sul valore del business, a conferma che la parità di genere può innescare circoli virtuosi che portano benefici per l'azienda, per la società e per l'economia.

### Politica

La Cooperativa di Codess Sociale si prende cura delle differenze e delle disparità, per questo vuole implementare gli obiettivi previsti dall'adozione della PDR UNI 125 2022 affinché al meglio riesca a perseguire gli intenti di un soggetto mutualistico quale essa è.

### **I punti chiave**

La norma prevede:

- la costituzione di un Comitato Guida
- la definizione di specifici kpi
- un piano di miglioramento continuo
- definisca un documento tecnico nel quale descrivere le proprie procedure, le modalità operative e le responsabilità interne affinché sia chiaro il percorso attraverso il quale il servizio viene erogato.

## **PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITA'**

### ***Attività, obiettivi e piani di miglioramenti.***

Codess Sociale nella realizzazione delle proprie attività si avvale di risorse umane, organizzative e tecnologiche. Nel suo complesso ha costruito procedure e istruzioni operative finalizzate al governo dei processi di erogazione delle prestazioni. In particolare ha definito:

- La pianificazione annuale delle attività che includono iniziative con i rappresentanti della Comunità di appartenenza dei servizi, le Associazioni di Settore e i vari Portatori di Interesse presenti;
- Obiettivi e indicatori tecnici per ogni area aziendale e specifici per ogni servizio;

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA PARITÀ DI GENERE, L'AMBIENTE, LA SICUREZZA E LA RESPONSABILITÀ E INCLUSIONE SOCIALE**

- La modalità di registrazione e gestione delle non conformità;
- Piano annuale della Qualità che include anche obiettivi e indicatori e piano di miglioramento della qualità;
- Un modello di Riesame della Direzione in grado di progettare le azioni di miglioramento delle prestazioni resi e afferenti il campo di applicazione in funzione degli esiti e della valutazione del rischio effettuato in precedenza.

Questa forte volontà aziendale, espressa nella presente Politica Integrata REV13 si traduce con la definizione da parte della Direzione di **specifici obiettivi strategici**, per la pianificazione operativa del nostro sistema di gestione; in particolare:

- *promuovere una **cultura nell'organizzazione** che supporti i risultati attesi del sistema di gestione integrato, mediante risorse adeguate nelle strutture operative, il coinvolgimento dei vari team, formazione e definizione di idonee prassi operative*
- ***ottimizzare le risorse e ridurre gli impatti ambientali delle nostre attività, prodotti e macchinari acquistati**, considerando una prospettiva di ciclo di vita, l'evoluzione delle prassi operative e delle migliori tecnologie disponibili, con particolare attenzione a: riduzione dei consumi di carta, energetici, d'acqua e della produzione di rifiuti nelle sedi operative e strutture in cui operiamo;*
- *potenziare il **monitoraggio delle prestazioni dei fornitori**, in particolar modo sui servizi affidati all'esterno della manutenzione e gestione rifiuti; perseguire con i fornitori affidabili e che rispondono ai nostri requisiti ambientali, di qualità e di sicurezza rapporti di collaborazione improntati ad una crescita congiunta e ad assicurare i fabbisogni aziendali;*
- *cooperare e coordinare le attività con gli **outsourcer** presenti presso le strutture al fine di evitare o gestire in sicurezza le eventuali **interferenze** derivanti dai reciproci rischi e ottemperare alle rispettive prescrizioni;*
- *adeguare e **migliorare il funzionamento dei processi** in base alle necessità aziendali, attraverso: attività di riorganizzazione aziendale e chiara definizione dei ruoli e responsabilità, in particolare in ambito ambientale e di sicurezza; una maggior integrazione con i processi di business e con i sistemi informativi e gestionali aziendali implementati; ottimizzazione dell'estensione delle informazioni documentate;*
- *potenziare il controllo dei processi mediante la **definizione di appropriati KPI e l'analisi puntuale e integrata dei dati raccolti** per avere maggior efficienza, oggettività e fiducia nelle decisioni da attuare a livello di organizzazione e di servizio, con particolare attenzione alle strutture residenziali;*
- *stabilire modalità di **comunicazione sempre più tempestive ed efficaci** tra le funzioni organizzative, sedi operative e strutture in cui si svolgono i servizi, nonché con gli stakeholders rilevanti (operatori sanitari, visitatori, ecc.), informandoli sulle azioni intraprese dall'organizzazione verso l'ambiente, la sicurezza sui luoghi di lavoro e la responsabilità sociale.*
- *rafforzare l'informazione a tutti coloro che sono presenti nei luoghi di lavoro (dipendenti, utenti, visitatori, fornitori, outsourcer, ecc.) sui rischi presenti derivanti dall'attività lavorativa, sui luoghi di lavoro e sull'organizzazione preposta alla gestione della sicurezza e delle emergenze*
- *avviare costantemente attività di **formazione, informazione e sensibilizzazione del personale** sulla normativa vigente, prassi adottate e tematiche in materia di qualità, sicurezza e ambiente, con particolare riferimento a ruoli di riferimento e di coordinamento nelle strutture e di gestione del sistema dell'organizzazione.*

Padova, 25 Ottobre 2024

**La Presidenza**