POLITICA PER LA QUALITÀ INTEGRATA PER I PROCESSI, DI GENERE E INCLUSIONE SOCIALE

VISION

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

La Cooperativa SANA intende porsi quale soggetto di riferimento per il territorio sia del Nord che del Centro Italia, nonché per le sue Istituzioni, nella progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari, educativi e di diagnostica e supporto psicologico.

Rappresentare un modello di riferimento nel settore di appartenenza è intento della Cooperativa SANA, dei suoi soci e di coloro che governano processi e politiche aziendali.

Concorrere a qualificarsi e diventare un soggetto importante nel mondo cooperativo mutualistico italiano è uno degli obiettivi che Sana Cooperativa Sociale intende raggiungere nel tempo 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

Progettazione, gestione ed erogazione di servizi:

- Socio sanitari, assistenziali, riabilitativi residenziali e domiciliari per persone anziane, con disabilità e con disagio psichiatrico
- Socio educativi, residenziali, diurni e territoriali per minori e/o o adulti anche con disabilità
- Socio educativi per la prima infanzia
- Di integrazione scolastica a minori con svantaggio e disabilità
- Servizi di diagnostica e di supporto psicologico rivolti a minori ed adulti e disabili

Attività di ricerca ed innovazione al fine di articolare e potenziare l'offerta di servizi al

territorio.

La mission aziendale verrà perseguita attraverso la cura e tutela del sistema di gestione, nel rispetto delle Norme UNI EN ISO 9001 2015, UNI/PdR 125:2022 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.

I VALORI DI COOPERATIVA SOCIALE SANA

I principi ispiratori dell'organizzazione

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

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

In particolare ha adottato la UNI/PdR 125 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 of the Rights of Persons with Disabilities-UNCRPD*).

Recentemente Sana 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 interpretare le misure necessarie volte all'eliminazione e prevenzione del disagio anche socio-emozionale, oltre che fisico e direttamente subìto.

Perseguire una Politica di Parità di Genere significa altresì garantire:

- il rifiuto della competizione esasperata valorizzando l'unicità e la ricchezza di goni 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

Sana riconosce che le risorse umane costituiscono un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo. La loro gestione è fondata sul rispetto della personalità e della professionalità di ciascuna di esse indipendente dalle differenze individuali. Su questa base, Sana 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

Sana 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 e delle lavoratrici 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, Sana 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 delle Lavoratrici e di tutti gli interlocutori. Sana 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, Sana si impegna tra l'altro a redigere e a rendere noto il bilancio sociale.

Legalità

Sana afferma come principio imprescindibile il rispetto di tutte le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali, 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. L'adozione di un modello organizzativo (MOG) redatto e realizzato ai sensi della L.231/2001 garantisce alla Governance di operare all'interno di un perimetro di trasparenza anche nei rapporti con i fornitori e/o outsourcer significativi.

Correttezza

Le azioni, le operazioni e i comportamenti di chi opera all'interno o per conto di Sana 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 Sana:

- 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 Sana Cooperativa 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 Sana Cooperativa 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) Sana ha redatto il Bilancio di Sostenibilità in ottemperanza al dettato normativo e nell'interesse di perseguire obiettivi di sviluppo di miglioramento sostenibili. In particolare, considera strategico e importante approfondire le ricadute positive sull'organizzazione, nel suo complesso e sui territori di attività, dell'adozione di politiche sostenibili non solo sotto un profilo di responsabilità sociale ma in termini più globali, anche in riferimento ai *17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile* (SDGs).

Inoltre ha provveduto ad incaricare un tecnico specializzato (mobility manager) per la redazione del PSCL (piano spostamenti casa lavoro) delle strutture interessate da questo obbligo.

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.

GLI STAKEHOLDERS

Attenzione nelle esigenze e aspettative delle parti coinvolte nell'organizzazione

Con l'adozione del Codice Etico e di Comportamento, Cooperativa Sana 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, Sana vuole porsi quale riferimento certo e rassicurante, garantendo supporto in ogni fase del percorso, costi ben definiti ed informazioni puntuali.

Gli operatori e le operatrici, 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. 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, Cooperativa Saan 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.

Per gli **Enti locali** ed i servizi sociali, sanitari ed educativi del territorio Cooperativa Sana 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, Sana 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.

QUALITÀ DEI PROCESSI E QUALITÀ PER PROCESSI

Un modello di approccio all'organizzazione

La Norma ISO 9001 2015 è la norma internazionale per i Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ), pubblicata dall' ISO (International Organization for Standardization). Allo scopo di essere pubblicata e aggiornata, la ISO 9001 2015 ha dovuto ricevere l'approvazione della maggioranza degli stati membri, per poter diventare così una norma riconosciuta a livello internazionale e quindi accettata nella maggior parte di paesi nel mondo. Il Sistema di Gestione per la Qualità, spesso chiamato anche semplicemente SGQ, è una raccolta di politiche, processi, procedure documentate, istruzioni operative, moduli codificati e registrazioni. Questo insieme definisce le regole interne che esprimono il modo in cui l'azienda crea e fornisce il prodotto o il servizio ai clienti. Il SGQ è realizzato su misura per le necessità della Cooperativa e del prodotto o servizio che offre; la norma ISO 9001 2015 fornisce un insieme di linee guida necessario a garantire l'osservanza dei requisiti della Norma. La struttura della ISO 9001è 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 illustra i requisiti per comprendere l'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 pianificare il funzionamento continuo del SGQ. È necessario valutare i rischi e le opportunità dello stesso 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 presente sezione illustra la gestione di tutte le risorse relative al SGQ inclusi i lavoratori e lavoratrici, le infrastrutture, l'ambiente per il monitoraggio, la misurazione e le conoscenze organizzative.
La sezione include inoltre i requisiti relativi alla competenza, consapevolezza, comunicazione e controllo delle informazioni documentate, 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 le indicazioni per le attività di programmazione, di redazione del riesame, le caratteristiche che il prodotto/servizio deve avere, la modalità di progettazione, il controllo dei fornitori esterni e la rilevazione e gestione di eventuali non conformità.

Sezione 9: Valutazione delle prestazioni – Questa sezione include i requisiti necessari per assicurare di poter monitorare il corretto funzionamento del SGQ. Tali requisiti comprendono il monitoraggio e la misurazione dei processi, la valutazione della soddisfazione del cliente, gli audit di prima e seconda parte, nonché il riesame del SGQ da parte della Direzione.

Sezione 10: Miglioramento – Quest'ultima sezione include i requisiti necessari per migliorare nel tempo il SGQ. Ciò comprende la necessità di valutare le non conformità di processo, l'adozione di un adeguato trattamento e la programmazione di adeguate 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 migliora 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 dele 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.

PARITÀ DI GENERE – UNI PDR 125 2022

L'adozione del sistema di gestione previsto dalla UNI PDR 125 2022 è un'occasione di miglioramento, per tutte le associate coinvolte, nell'ambito della gestione delle risorse umane, dei loro bisogni immateriali e inespressi al fine di assicurare cura e tutela della salute fisica e psicologica nella sua completezza.

Pari Opportunità: impegni ed azioni

La Cooperativa Sociale Sana garantisce **pari dignità e pari opportunità** per tutti i dipendenti e collaboratori nell'ambito di un rapporto di lavoro trasparente e appagante.

A prescindere dal paese di origine, dalla cultura e religione di appartenenza, dal genere, dall'orientamento sessuale, dalle opinioni politiche e da ogni altra caratteristica e stile personale. Questo perché **crediamo** che diversità e pluralità siano la fonte di idee e innovazione per una società sostenibile.

Impegni

1. Diffondere la cultura della diversità e delle pari opportunità
2. Creare un ambiente di lavoro accogliente, libero da qualsiasi discriminazione diretta o indiretta e sanzionare qualsiasi tipo di comportamento lesivo della diversità personale, sociale, politica e culturale
3. Applicare specifiche procedure per la gestione del personale, finalizzate a garantire equità in tutte le fasi del rapporto di lavoro, dal processo di selezione delle persone, all'assegnazione dei ruoli, alla gestione della carriera, alla valutazione e sviluppo professionale, all'equità salariale, fino alla risoluzione del rapporto lavorativo
4. Definire un sistema per il raggiungimento della parità di genere, con un progetto strategico basato sulle migliori prassi e che definisca obiettivi verificabile e con indicatori di prestazione, incluso l'empowerment femminile.
5. Progettare programmi di welfare aziendale che riconoscano il valore dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata sviluppando programmi e iniziative per la genitorialità e cura e per la conciliazione dei tempi vita-lavoro (work-life balance).

Azioni, comunicazione e trasparenza

È definito e monitorato un **Piano Strategico** per l'attuazione della presente politica e degli **obiettivi** correlati, nell'ambito di un sistema di gestione per la parità di genere; lo stato di avanzamento e i risultati sono monitorati attraverso la predisposizione di specifici KPI. È costituito, a presidio di quanto espresso, un **Comitato Guida** per la parità di genere ai fini della efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della politica per la parità di genere. La direzione ha individuato un suo Referente per il progetto ed ha definito: uno specifico programma per la gestione delle **segnalazioni** ed un **sistema sanzionatorio** per la prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestie) sui luoghi di lavoro.

La presente Politica è comunicata e diffusa all'interno dell'organizzazione e tra tutte le persone che intrattengono relazioni con la nostra Società in ottica di trasparenza e collaborazione.

I vantaggi per l'Impresa

Di seguito una breve descrizione degli ambiti di sviluppo che l'Impresa certificata può conseguire:

Migliorare l'immagine e credibilità – Quando i clienti vedono il certificato rilasciato da un organismo autorevole, capiscono che è stato implementato un sistema focalizzato sulla soddisfazione dei requisiti del cliente, sul miglioramento dei processi ma anche sulla cura del rapporto con le persone coinvolte nel rispetto dell'appartenenza di genere. Questo aumenta la loro fiducia nella capacità dell'impresa di fare ciò che prometti.

Migliorare la soddisfazione dei clienti – Uno dei principi chiave dei sistemi di gestione realizzati ai sensi della ISO 9001 2015 è concentrarsi sul miglioramento della soddisfazione del cliente, individuando e soddisfacendo i suoi requisiti e bisogni. Migliorando la soddisfazione, aumenti la fidelizzazione dei clienti e risulta fortemente influenzata anche dalla definizione e gestione della politica delle risorse umane.

Completa integrazione dei processi – Usando l'approccio per processi della ISO 9001 2015 non si prendono in considerazione solo i singoli ambiti nella propria organizzazione, ma anche le interazioni che tali processi hanno sul risultato finale. 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.

Creare una cultura di miglioramento continuo – Con il miglioramento continuo come principale output dell'SGQ, si possono raggiungere risultati sempre maggiori in termini di risparmio di tempo, denaro e risorse. Introducendo questa cultura aziendale si pone l'attenzione della forza lavoro sul miglioramento dei processi di cui sono direttamente responsabili.

Coinvolgere le 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 forza lavoro, oltre che sul mantenimento, anche sul miglioramento dei processi, il personale sarà più coinvolto nei risultati dell'organizzazione.

L'INCLUSIONE SOCIALE PERSONE CON DISABILITÀ – UNI 11010:2016

Un mezzo, non un fine

Questa certificazione non rappresenta di per sé un fine, ma un mezzo. Conferma, in modo imparziale ed oggettivo, la capacità dell'Organizzazione di operare secondo lo standard UNI 11010. Favorisce così la creazione della fiducia ed offre agli utenti possibilità di scelta consapevole.
L'adozione del sistema di gestione previsto dalla UNI 11010 2016 è un'occasione di miglioramento per l'organizzazione che opera nel settore dei servizi socio-sanitari ed assistenziali e permette 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 (PcD) pari diritti di dignità rispetto agli altri cittadini, indipendente dalla natura delle proprie menomazioni, dall'età, dal genere o da qualsivoglia altra caratteristica personale e sociale" e di incrementare un modello di programmazione, di previsione, di ascolto e di coinvolgimento dell'utente permettendo alle strutture di garantire un ulteriore riconoscimento dell'impegno nella tutela della persona con disabilità.

Impegni ed azioni

La Cooperativa Sociale Sana garantisce i seguenti diritti alla persona con disabilità (PcD):

- Il diritto alla vita indipendente;
- Il diritto ad un abitare dignitoso;
- Il diritto a vivere significative opportunità ed esperienze di inclusione sociale, di autodeterminazione, di cittadinanza;
- Il diritto ad una corretta e completa valutazione delle necessità, dei desideri, delle aspettative, dei valori e delle risorse personali;
- Il diritto di protezione da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante e negligenza.

La Cooperativa Sociale Sana si impegna ad adottare metodologie e soluzioni atte a garantire e promuovere:

- La massima partecipazione attiva della PcD nella definizione delle scelte che orientano la gestione dei nostri servizi, nel pieno rispetto della loro dignità intrinseca;
- La rilevazione oggettiva dei funzionamenti, dei bisogni, delle preferenze, dei desideri e delle aspirazioni, dei valori della PcD a cui offriamo servizi;
- Programma 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.
- L'effettiva traduzione della "missione" nella programmazione dei servizi in azioni coerenti con il principio dell'autodeterminazione e della qualità di vita della PcD;
- La formazione specialistica dei nostri operatori e il loro aggiornamento in linea con le migliori evidenze di efficacia disponibili.

I vantaggi per l'Impresa

Di seguito una breve descrizione degli ambiti di sviluppo che l'Impresa certificata può conseguire:

- miglioramento del grado di fiducia dell'utente e di parti correlate (la famiglia, ad esempio);
- miglioramento nella qualità del servizio erogato;
- acquisizione di una referenza riconosciuta in ambito nazionale;
- vantaggio competitivo nell'ambito di riferimento.

GOVERNANCE CLINICA

La centralità delle cure e gestione del rischio clinico

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. Sana cooperativa 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.

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 e del rischio clinico
- ✓ 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

- 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 Assesment (HTA)

RETE AZIENDALE PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA

La centralità del metodo

La rete aziendale per la Q&S costituisce un sistema parallelo alla gestione corrente ma è pienamente inserita nel lavoro quotidiano prevedendo il pieno coinvolgimento di tutti gli operatori.
La struttura della rete della Qualità e Sicurezza, nei servizi in cui è prevista la redazione del documento di programmazione e verifica cosiddetto PARM o PARS, ha visto l'individuazione di figure in possesso dei requisiti specifici affinché si possa, in modo completo, rispondere al dettato normativo.

PIANO ANNUALE PER LA QUALITÀ

Attività e miglioramento continuo

Sana cooperativa 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.
Il Piano annuale della Qualità (PdQ), approvato dalla Direzione all'inizio di ogni anno, è rappresentato dall'attività pianificata, programmata e finalizzata alla realizzazione di:

- Incontri di formazione e aggiornamento permanente sul SGQ destinati a operatori, coordinatori, figure quadro
- Audit di prima parte ai servizi per la verifica dello standard di conformità alla Norma
- Audit di prima parte alle aree di staff
- Audit di seconda parte ai fornitori ed outsourcer
- Formazione permanente staff valutatori interni

L'obiettivo del Piano annuale della Qualità è rendere una sintesi dell'attività in corso d'opera realizzata che è soggetta ad aggiornamento e rimodulazione continua, in funzione dell'incremento dei volumi e dello sviluppo dei servizi.

OBIETTIVI DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

Traguardi e rinnovamento

Il sistema di gestione della qualità certificata prevede ogni anno una verifica e valutazione delle attività realizzate, dei risultati raggiunti e di una rimodulazione di quelli rimasti "attesi". Una riflessione intorno al tema del

miglioramento continuo è il pensiero permanente attraverso il quale la Direzione cerca ogni anno di ridefinire i perimetri qualitativi dei servizi in gestione, oltre ai livelli garantiti e che riflettono i contratti d'appalto e gli adempimenti in materia di accreditamento regionale delle varie strutture per anziani.

Ad oggi gli obiettivi della politica per la qualità sono:

1. La soddisfazione del Cliente/Committente, affinché il servizio richiesto e reso sia conforme non solo alle aspettative iniziali ma esprima un elevato standard di qualità percepita;
2. La soddisfazione dei Lavoratori e delle Lavoratrici, affinché le risorse umane coinvolte nei processi possano avere gratificazione dall'esecuzione delle proprie mansioni, dalle azioni attivate dalla direzione, dal feedback ricevuto nella gestione della relazione socio assistenziale e di aiuto;
3. Il miglioramento del Sistema Qualità attraverso:
   - L'aggiornamento permanente del sistema documentale tramite la ristrutturazione dell'area intranet attuale in uso;
   - L'informatizzazione e la digitalizzazione di alcuni processi;
   - La crescita di una cultura della gestione del rischio;
   - Il miglioramento delle attività di monitoraggio dei fornitori e outsourcer.

Milano, 15 Ottobre 2026

LA DIREZIONE

