

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio SC Onlus ha implementato ed applicato un sistema di gestione integrato, in continuo miglioramento, che opera nel rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ambiente e responsabilità sociale; al tempo stesso persegue il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, a tutela dei Fruttori dei propri servizi, dei collaboratori e dei propri stakeholder.

La Cooperativa Quadrifoglio si impegna al rispetto dei requisiti previsti dalla normativa in vigore applicabili alla propria realtà operativa. Il sistema di gestione integrato si basa sulle seguenti norme:

- Sistema di gestione della Qualità UNI EN ISO 9001;
- Sistema di gestione dell'Ambiente UNI EN ISO 14001;
- Sistema di gestione della Sicurezza e salute dei lavoratori UNI ISO 45001;
- Sistema di gestione della Responsabilità Sociale SA 8000.

Il rispetto delle normative sono considerate dalla nostra Cooperativa strumento fondamentale per soddisfare le esigenze dei nostri Clienti e per garantire la tutela di tutti i nostri collaboratori. La Cooperativa si impegna ad ottemperare alle indicazioni espresse dalle normative cogenti in termini di salute, igiene, ambiente e responsabilità sociale.

La nostra Cooperativa si impegna quotidianamente a soddisfare e ad anticipare le esigenze dei Fruttori dei servizi, dei Committenti e di tutte le parti interessate, assicurando garanzia di risultati ed ottenendo continuità nell'erogazione dei servizi.

Gli **ambiti** sui quali la Cooperativa pone particolare attenzione sono:

- **I Clienti** (Committenti e Fruttori dei servizi): essi sono, ciascuno in relazione alle proprie necessità, i giudici del grado di servizio offerto dalla Cooperativa Quadrifoglio;
- **I servizi erogati**: la soddisfazione delle aspettative dei Committenti e dei Fruttori dei nostri servizi rappresenta elemento irrinunciabile per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno;
- **I soci lavoratori ed il personale dipendente**: costituiscono un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e per questo ci impegniamo per lo sviluppo delle professionalità presenti, il senso di responsabilità e la partecipazione attiva ai processi di miglioramento, anche attraverso la loro formazione, qualifica e la garanzia di condizioni che favoriscono la tutela, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro;
- **I risultati economici**: rappresentano la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali soddisfiamo i nostri Clienti e garantiamo il buon andamento della Cooperativa.

L'impegno che la nostra Cooperativa intende assumere in materia di **qualità, tutela dell'ambiente, sicurezza nei luoghi di lavoro e responsabilità sociale** sono di seguito elencati.

Politica per la Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma volontaria UNI EN ISO 9001, è l'insieme di tutte le risorse necessarie a realizzare la politica della Cooperativa.

La Qualità è da intendersi come la capacità di soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste dei Clienti tramite la garanzia di un corretto svolgimento delle attività (assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, animazione, ristorazione, igiene ambientale, attività educative ecc.) disponibilità e capacità di soddisfare le richieste anche non espresse degli utenti, risoluzione di loro eventuali bisogni, disponibilità e collaborazione reciproca nell'affrontare il quotidiano. Le prestazioni erogate sono monitorate attraverso la raccolta di un serie di indicatori di processo e di esito e indagini di customer satisfaction svolte su ospiti e familiari attraverso la somministrazione di questionari su base periodica. Tali questionari hanno lo scopo di valutare tutti i parametri ritenuti fondamentali per la qualità del servizio offerto, ed hanno il fine ultimo di rilevare tutti i parametri ritenuti fondamentali per la qualità del servizio offerto, soprattutto nell'ottica di un miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi.

In sintesi, relativamente al rispetto delle norme in materia di **qualità**, la nostra Cooperativa si impegna a:

Definire e raggiungere gli obiettivi di miglioramento nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;
Migliorare con continuità i servizi erogati, attraverso le periodiche valutazioni in merito al grado di soddisfazione dei Clienti e al monitoraggio degli indicatori definiti a livello aziendale;
Monitorare i dati che derivano dall'erogazione dei servizi, attuando azioni di miglioramento volte a garantire sempre gli

standard di qualità ed efficienza definiti nel sistema di gestione;

Comunicare e rendere disponibile la presente Politica della qualità e le proprie prassi ai fornitori e a tutte le parti interessate, interne ed esterne ed in particolare alle persone che collaborano con la Cooperativa.

Politica per la Sicurezza

La Cooperativa è conforme alla norma UNI ISO 45001, la cui applicazione permette un approccio sistemico alla gestione della sicurezza del lavoro e della tutela della salute, rappresentando valido strumento che consente di gestire in maniera sistematica la salute e la sicurezza della Cooperativa, migliorandone le performance.

La Politica della Cooperativa ha, in primis, come obiettivo a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, ottemperare alle normative cogenti, garantendo la tutela dei diritti sopracitati. Un altro obiettivo è quello di diffondere all'interno e all'esterno della Cooperativa una visione di salvaguardia della salute e sicurezza sul luogo di lavoro e responsabilità sociale. Inoltre, la Cooperativa si impegna a promuovere la crescita professionale dei propri dipendenti, attraverso programmi di formazione e qualificazione. Infine, si impegna ad aggiornare i criteri di valutazione dei rischi al fine di limitare quanto più possibile, nel tempo, gli infortuni e le malattie professionali.

In sintesi, relativamente al rispetto delle norme in materia di **sicurezza nei luoghi di lavoro**, la nostra Cooperativa si impegna a:

Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori;

Garantire le iniziative formative e informative relative alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;

Rendere gli aspetti relativi a salute e sicurezza una priorità di tutti, dal Datore di Lavoro ai singoli operatori, e parte integrante dell'intera organizzazione;

Prevenire gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

Politica Ambientale

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio SC Onlus riconosce la possibilità che i servizi alla persona erogati possano avere un impatto sull'ambiente. Per questo motivo, al fine di perseguire un comportamento socialmente corretto e responsabile ispirato ai principi della norma volontaria UNI EN ISO 14001, si impegna a portare avanti i seguenti obiettivi:

- prevenire e, per quanto possibile, ridurre l'inquinamento causato nella gestione delle proprie attività, operando una politica di accurata gestione dei rifiuti prodotti nella conduzione delle proprie attività, utilizzando le risorse in maniera oculata;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, con particolare riguardo ai consumi energetici e di risorse;
- assicurare un costante aggiornamento alle leggi ambientali e una corretta gestione degli adempimenti applicabili.

In sintesi, relativamente al rispetto delle norme in materia di **ambiente**, la nostra Cooperativa si impegna a:

Attuare azioni volte alla riduzione della produzione di rifiuti;

Sensibilizzare gli operatori nella salvaguardia dell'ambiente, attraverso l'applicazione delle norme locali previste per la differenziazione dei rifiuti;

Promuovere, tra gli operatori, l'importanza della riduzione degli sprechi per le diverse materie utilizzate all'interno delle strutture e degli uffici della Cooperativa;

Implementare un sistema di coinvolgimento dei lavoratori sugli aspetti ambientali riguardanti la Cooperativa.

Responsabilità Sociale

Relativamente al rispetto della norma in materia di **etica e responsabilità sociale**, la nostra Cooperativa si impegna a:

- Implementare azioni al fine di garantire la soddisfazione dei lavoratori impegnati nella Cooperativa.

- Promuovere percorsi formativi legati alla crescita del singolo lavoratore in un ambiente di lavoro che garantisca il confronto e collaborazione con i colleghi;
- Coinvolgere non solo i responsabili e referenti designati, ma anche tutti i collaboratori al fine di favorire lo sviluppo della loro professionalità;
- Valutare i propri fornitori e collaboratori affinché garantiscano il rispetto degli stessi principi di responsabilità sociale seguiti dalla Cooperativa.

Per raggiungere questi obiettivi è determinante il contributo di tutto il nostro personale, ad ogni livello della gerarchia organizzativa.

Così operando, la qualità del servizio erogato sarà in continuo miglioramento: saranno sempre maggiormente soddisfatti i Fruttoristi dei servizi, i Committenti e le altre parti interessate, ed inoltre aumenterà l'immagine e la competitività della Cooperativa.

Per il futuro, la Cooperativa Quadrifoglio vuole migliorare ulteriormente i risultati ottenuti in questi anni: la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità aziendale è la conferma della volontà di soddisfare le esigenze di tutte le parti interessate con le quali siamo chiamati a confrontarci quotidianamente.

Gli obiettivi generali e specifici, gli impegni, la formulazione stessa di questa politica e l'intero sistema di gestione qualità vengono riesaminati annualmente per rivalutarne con sistematicità l'adeguatezza, la diffusione e la completezza, anche attraverso il monitoraggio dei risultati man mano raggiunti.

Il Presidente della Cooperativa Sociale Quadrifoglio
Dott.ssa MARINA QUADRO