



## DOCUMENTAZIONE SOCIETARIA

PROCEDURA SISTEMA QUALITA' 5.2.2 e 6.2.1 ex 5.3

# DICHIARAZIONE DI QUALITA' E RESPONSABILITÀ SOCIALE

(Politica della Qualità e Obiettivi – Politica Responsabilità Sociale e Obiettivi)

## Stato delle Revisioni

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione Modifica</i>	<b>Responsabile Qualità/Sociale/Funzione <i>Emissione</i></b>	<b>Responsabile Gestione Qualità <i>Verifica</i></b>	<b>Presidente CdA <i>Approvazione</i></b>
<i>F</i>	24/06/22	<i>Revisione</i>	Vittorio Vertuani	Santi M.C.	Santi M.C.
<i>E</i>	28/03/19	<i>Revisione</i>	Vittorio Vertuani	Santi M.C.	Santi M.C.
<i>D</i>	26/03/19	<i>Revisione</i>	Vittorio Vertuani	Santi M.C.	Santi M.C.
<i>C</i>	03/03/17	<i>Revisione</i>	Santi M.C.	Santi M.C.	Santi M.C.

## INDICE

<b>STATO DELLE REVISIONI.....</b>	<b>1</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>2</b>
<b>DICHIARAZIONE DI POLITICA AZIENDALE .....</b>	<b>3</b>
<b>PER LA QUALITA' E LA RESPONSABILITA' SOCIALE.....</b>	<b>3</b>
<b>1 L'IMPIEGO DELLE NORME UNI EN ISO 9001:2015 .....</b>	<b>4</b>
1.1 L'APPLICAZIONE DELLE NORME UNI EN ISO 9001:2015.....	5
<b>2 IL CODICE ETICO .....</b>	<b>7</b>
2.1 L'APPLICAZIONE DELLE NORME SA 8000:2014.....	8
2.2 RECLAMI/SEGNALAZIONI SA8000.....	12
<b>3 INDIRIZZI DI STRATEGIA IMPRENDITORIALE.....</b>	<b>13</b>
<b>4 VISION .....</b>	<b>14</b>
<b>5 MISSION .....</b>	<b>14</b>
<b>6 ORGANIZZAZIONE DELLA LAERTE SERVIZI.....</b>	<b>15</b>
<b>7 LA POLITICA DELLA QUALITA' .....</b>	<b>15</b>
7.1 RESPONSABILE DELLA QUALITÀ.....	16
7.2 GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	16
7.3 PIANIFICARE LA QUALITA'.....	17
7.4 OTTENERE LA QUALITA'.....	17
7.5 CONTROLLARE LA QUALITA'.....	18
7.6 MIGLIORARE LA QUALITA'.....	18
7.7 DOCUMENTARE LA QUALITA'.....	18

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

## DICHIARAZIONE DI POLITICA AZIENDALE

### PER LA QUALITA' E LA RESPONSABILITA' SOCIALE

L'impresa Sociale ha per definizione una missione particolare: dichiara i propri obiettivi ed il proprio codice etico, traendo da ciò valore e credibilità.

La **LAERTE SERVIZI** ha reso concreto questo intento e nel corso degli anni ha operato per rendere compatibili i valori ideali con quelli aziendali: conciliare le esigenze di un'organizzazione No Profit, con la logica del mercato e con un sistema delle regole in continua evoluzione, è impresa ardua ma possibile. Coniugare l'entità economica e l'entità sociale, rendere comprensibile lo specifico aziendale di una Cooperativa Sociale rappresenta un impegno di grande coerenza ed onestà intellettuale.

Per questo è necessario enunciare i principi ispiratori, i valori guida condivisi e sostenuti con i Soci, dichiarare la propria identità e le finalità dell'impresa.

La **LAERTE SERVIZI** implementa lo sviluppo alla persona sia attraverso il lavoro conferito ai Soci sia attraverso i Servizi resi alla comunità ed agli utenti.

La **LAERTE SERVIZI** promuove iniziative tese allo sviluppo ed alla crescita dell'organizzazione, valorizzando ogni singolo Socio

La **LAERTE SERVIZI** è garante del sistema delle regole a tutela della salute, della sicurezza e dei diritti dei Soci.

La **LAERTE SERVIZI** tutela le condizioni di partecipazione e democrazia dei propri Soci alla vita della Coop.

La **LAERTE SERVIZI** è garante del rispetto dei principi contenuti nella Dichiarazione Universale dei diritti Umani, nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino e nella Convenzione delle Nazioni Unite per eliminare le forme di discriminazione contro le donne.

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

## 1 L'impiego delle norme UNI EN ISO 9001:2015

La **LAERTE SERVIZI** è in possesso della Certificazione di Qualità dal lontano 2005 applicando con costanza i requisiti necessari al fine di un miglioramento continuo.

L'aggiornamento delle norme ISO 9001:2015 nella gestione dell'attività permette di sviluppare ulteriori schemi organizzativi già collaudati in altri settori, che possono risultare validi per la soluzione dei problemi del servizio.

L'obiettivo è, garantire agli utenti alti standard di qualità attraverso l'analisi delle esigenze espresse o implicite dell'Utente Primario o/e Secondario e collaborare per una compita definizione dei:

- requisiti convenzionali
- individuando le esigenze e aspettative degli Utenti Primari o/e Secondari
- necessità che possono crearsi o svilupparsi durante il rapporto convenzionale
- rispetto degli Standard qualitativi preventivamente fissati, e nel contempo migliorarli conformemente a quelle che sono le esigenze dell'Utente primario e/o Secondario in termini di disponibilità, affidabilità, e costo.
- garantire all'Utente la documentazione idonea a consentirgli una piena utilizzazione del Servizio
- Assicurare che i Servizi offerti ed i relativi Processi rispondano ai Requisiti di Sicurezza previsti da leggi e regolamenti nazionali
- rispettando le leggi e le norme in materia di sicurezza
- *assicurando attenzione alla prevenzione dei rischi*

Il rispetto della “**strategia del miglioramento continuo**” costituisce lo strumento atto a garantire nel tempo un servizio sempre più **efficace ed efficiente**.

L'applicazione delle norme del **Sistema Qualità**, utilizza i seguenti strumenti al fine di ottimizzare il SERVIZIO verso l'Utente Finale.

- *forte attenzione alla definizione di responsabilità organizzativa e delle procedure;*
- *sviluppo e definizione dei rapporti con gli utenti;*
- *consapevolezza di operare in un “Sistema” dove l'effetto di ogni azione coinvolge in modo evidente tutti gli attori del “Sistema” stesso;*
- *rafforzamento dei “Sistemi” interni di autoverifica;*
- *utilizzo del “Sistema Qualità” come base validativa e dimostrativa per i processi di accreditamento;*

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

- *introduzione di un sistema incentivante per il personale;*
- *migliore allocazione delle risorse;*
- *controllo dell'attività e dei costi (Piani di Attività e Budget).*

## 1.1 L'applicazione delle norme UNI EN ISO 9001:2015

### 1.1.1. Lo sviluppo del Sistema Qualità

Per il conseguimento degli Obiettivi indicati, la Coop. si avvale di un **Sistema Qualità (SQ)**.

Il Sistema si sviluppa con il coinvolgimento di tutti gli attori interessati rivisitando i singoli processi per descriverli e codificarli in documenti scritti.

I documenti della qualità sono costituiti da:

1. Piano della qualità,
  - 1.a. Progetto gestionale
  - 1.b. Progetto Esecutivo
    - 1.b.1. Procedure gestionali,
    - 1.b.2. Istruzioni.
  - 1.c. Piano degli Approvvigionamenti
  - 1.d. Piano Controllo Qualità
 

Dopo la preparazione della documentazione, che viene definita Documentazione di Sistema, la Coop. si impegna perché le procedure e le risorse siano tali da assicurare che:

    1. Il SQ sia divulgato, ben compreso, applicato efficacemente a tutti i livelli dell'Organizzazione Aziendale
    2. Sia in grado di verificare gli Obiettivi fissati e la loro attuazione
    3. I Servizi soddisfino effettivamente le aspettative degli Utenti
    4. Sia possibile prevenire i problemi, invece di limitarsi ad intervenire dopo che essi siano stati rilevati
    5. Creare le premesse perché in Cooperativa diventi fisiologico il miglioramento
    6. Il SQ interessa tutte le attività aziendali ed in modo più specifico quelle direttamente coinvolte nel PG presentato
    7. Il SQ viene puntualmente applicato e verificato attraverso verifiche ispettive interne ed esterne previste dalla norma, in accordo con L'Ente.

Il SQ si concretizza nella definizione dei concetti guida della Qualità formalizzati in Procedure Operative.

Tutto il personale della Coop. partecipa per la parte di propria competenza, alla definizione delle Procedure che attua e che fa attuare, al fine di conseguire gli Obiettivi Strategici di Qualità definiti dalla Coop. e specificati nel PG. Esso ha la piena responsabilità ed opera in modo che i principi

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
<b>Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale</b>	MDQ DQR 01 rev. F

della qualità siano compresi ed attuati in accordo con quanto riportato nel PG.

**La Cooperativa si impegna ad eseguire quanto previsto dal Contratto e dal Progetto, di gestire in modo pianificato, controllato e documentato tutte le attività connesse al conseguimento dei requisiti delle prestazioni richieste**

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

## 2 IL CODICE ETICO

La *Laerte Servizi*, in quanto Cooperativa Sociale, fondata sui principi di mutualità e solidarietà, consapevole delle specificità sociali ed economiche dei settori entro i quali opera, ha adottato un Codice Etico che regola:

- Il comportamento imprenditoriale,
- la qualità del Servizio
- la vita associativa

### ***I PRINCIPI SOCIALI***

La LAERTE SERVIZI, riconosce:

- nelle persone la sua principale risorsa,
- nei Soci lavoratori i veri fautori del successo o dell'insuccesso dei Servizi prestati

La LAERTE SERVIZI ha deciso di certificarsi: perché è un'impresa che produce Servizi nel Sociale ed è un'impresa che può e vuole dare conto di ciò che produce.

La Certificazione SA 8000 prescrive l'ottemperanza ad una serie di norme che dovrebbero già far parte del patrimonio genetico di ogni impresa sociale, è uno standard che certifica la capacità di un'Organizzazione di essere impresa e di essere etica

E' considerata dalla Cooperativa "utilmente superflua", in quanto se un'impresa Sociale è tale, non ha bisogno delle prescrizioni imposte dallo standard SA 8000 per comportarsi eticamente con i lavoratori

I Principi Sociali, che sono alla base delle dichiarazioni espresse sono:

- Gestione Democratica e Partecipata
- Parità di condizioni tra i soci
- Trasparenza gestionale
- Il rispetto per le persone

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

## 2.1 L'applicazione delle norme SA 8000:2014

La Cooperativa si Impegna nell'applicazione delle Norme e specificatamente nei punti evidenziati.

### 2.1.1. Scopo, Obiettivi e Ambito di Applicazione

Questa Norma specifica i requisiti di Responsabilità Sociale che permettono ad un'azienda di:

1. La LAERTE SERVIZI intende sviluppare, mantenere e rafforzare politiche e procedure per gestire le situazioni che essa può controllare e influenzare
2. La LAERTE SERVIZI intende dimostrare alle parti interessate che le politiche, le procedure e le prassi sono conformi ai requisiti della presente Norma
3. La LAERTE SERVIZI intende migliorare la trasparenza delle aspettative interpretative<sup>1</sup> tra gli utilizzatori dello Standard SA8000 e le altre parti interessate
4. Migliorare l'uniformità delle aspettative interpretative e, in tal modo, accrescere nelle parti interessate la comprensione e l'apprezzamento del valore della conformità a SA8000
5. La LAERTE SERVIZI garantisce un luogo di lavoro sicuro e salubre, e adotta le misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro.
6. La LAERTE SERVIZI ha nominato un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione responsabile della salute e della sicurezza di tutto il personale e dell'implementazione dei fattori di sicurezza e salute previsti nella seguente norma
7. il personale della LAERTE SERVIZI riceve una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro, e tale formazione è ripetuta per il personale nuovo o riassegnato
8. La LAERTE SERVIZI ha stabilito sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale

### 2.1.2. Requisiti di Responsabilità Sociale

La LAERTE SERVIZI osserva le Leggi Nazionali e le altre leggi vigenti, gli altri requisiti sottoscritti dall'Azienda e la presente normativa.

#### 1. LAVORO INFANTILE

- 1.1. La LAERTE SERVIZI non utilizza lavoro infantile.

Pag. 8 di 18	
Questo documento è di proprietà di LAERTE SERVIZI This document is LAERTE SERVIZI 's property	MDQ_DRQ_01_E Dichiarazione Qualità e Resp Sociale



Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

## 2. LAVORO FORZATO O OBBLIGATO

- 2.1. La LAERTE SERVIZI non ricorre né sostiene, l'utilizzo del Lavoro Forzato o Obbligato.

## 3. SALUTE E SICUREZZA

- 3.1. La LAERTE SERVIZI garantisce, per tutto il personale, un ambiente di lavoro sicuro e salubre e adotta misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie che possano verificarsi in conseguenza di, in relazione a, oppure durante lo svolgimento del lavoro. Riduce ed elimina, per quanto ragionevolmente possibile, le cause di tutti i rischi presenti nell'ambiente di lavoro, tenendo presenti lo stato delle conoscenze prevalenti del settore ed ogni specifico rischio.
- 3.2. La LAERTE SERVIZI valuta tutti i rischi del luogo di lavoro per le lavoratrici puerpere, in gravidanza e in allattamento, compresi quelli legati alla loro mansione lavorativa, al fine di garantire che siano prese tutte le misure ragionevoli per eliminare o ridurre qualsiasi rischio per la loro salute e sicurezza.
- 3.3. La LAERTE SERVIZI fornisce al personale, a seconda delle necessità, appropriati dispositivi di protezione individuale a proprie spese. Nel caso di infortunio sul lavoro, la LAERTE SERVIZI fornisce attraverso il proprio SPP il primo soccorso e assiste il lavoratore affinché riceva le conseguenti cure mediche.
- 3.4. La LAERTE SERVIZI ha nominato un RSPP, responsabile di assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutto il personale e di applicare i requisiti di salute e sicurezza previsti nel presente Standard.
- 3.5. La LAERTE SERVIZI ha creato e mantenuto attivo un Comitato per la salute e sicurezza, composto dal RSPP e dai RSL nominati. Le decisioni del Comitato sono comunicate a tutto il personale in occasione dell'Assemblea Generale. Il Comitato è formato e periodicamente aggiornato in rispetto delle scadenze imposte dalla normativa vigente. Come da Normativa vigente vengono condotte periodiche e formali valutazioni dei rischi per identificare e affrontare i rischi reali e quelli potenziali per la salute e la sicurezza. Tutta la documentazione è conservata.
- 3.6. La LAERTE SERVIZI assicura a tutto il personale una formazione periodica ed efficace su salute e sicurezza, incluse istruzioni sul luogo di lavoro e, ove necessario, istruzioni specifiche per la mansione svolta. Tale formazione è ripetuta per il personale nuovo o assegnato a nuove mansioni, nonché in caso di incidenti e quando i cambiamenti tecnologici e/o l'introduzione di nuovi macchinari presentino nuovi rischi per la salute e la sicurezza del personale.
- 3.7. La LAERTE SERVIZI dispone di regolare documentazione DVR/POS e procedure per individuare, prevenire, ridurre, eliminare o in ultima analisi fronteggiare i potenziali rischi per la salute e la sicurezza del personale. La LAERTE SERVIZI conserva registrazioni scritte di tutti gli incidenti che si verificano nei luoghi di lavoro e in tutti gli alloggi e le strutture messe a

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
<b>Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale</b>	MDQ DQR 01 rev. F

disposizione dall'organizzazione, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

- 3.8. La LAERTE SERVIZI garantisce a tutto il personale libero accesso a: bagni puliti, acqua potabile, luoghi idonei per la consumazione dei pasti, e, ove applicabile, locali igienicamente adeguati alla conservazione degli alimenti.
- 3.9. La LAERTE SERVIZI assicura che qualsiasi dormitorio messo a disposizione del personale sia pulito, sicuro e adeguato ai bisogni essenziali, indipendentemente dal fatto che tali locali siano di proprietà, affittati, dati in appalto o di proprietà del fornitore di servizi.

#### **4. LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**

- 4.1. La LAERTE SERVIZI rispetta il diritto di tutto il personale di formare ed aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva
- 4.2. La LAERTE SERVIZI garantisce che i rappresentanti del personale non siano soggetti a discriminazione e a tali rappresentanti che possano comunicare coi propri iscritti nel luogo di lavoro

#### **5. DISCRIMINAZIONE**

- 5.1. La LAERTE SERVIZI non fa discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica
- 5.2. La LAERTE SERVIZI non interferisce con il diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogno connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica

#### **4. PROCEDURE DISCIPLINARI**

- 4.1. La LAERTE SERVIZI non utilizza di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

#### **5. ORARIO DI LAVORO**

- 5.1. La LAERTE SERVIZI rispetta il CCNLL
- 5.2. La LAERTE SERVIZI garantisce che il lavoro straordinario è sempre retribuito con una tariffa oraria superiore a quella normale

#### **6. RETRIBUZIONE**

- 6.1. La LAERTE SERVIZI garantisce che il salario pagato per una settimana lavorativa regolare sia conforme ai minimi retributivi legali (...)
- 6.2. La LAERTE SERVIZI garantisce (...) che la composizione dei salari e delle indennità retributive è indicata chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori; l'Azienda garantisce che salari ed indennità

Pag. 10 di 18	
Questo documento è di proprietà di LAERTE SERVIZI This document is LAERTE SERVIZI 's property	MDQ_DRQ_01_E_Dichiarazione Qualità e Resp Sociale

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

retributive sono erogati in piena conformità alle leggi vigenti e che la retribuzione è elargita in contanti o tramite assegno, secondo la modalità più conveniente per i lavoratori

- 6.3. La LAERTE SERVIZI non utilizza lavoro nero in base alla legislazione vigente in materia di lavoro e di sicurezza sociale

## 7. SISTEMI DI GESTIONE

- 7.1. Il CdA ha definito una Politica Aziendale in materia di Responsabilità Sociale e di Condizioni Lavorative in maniera tale da garantire che essa:
- 7.1.A sia soggetta all'impegno al miglioramento continuo
- 7.1.B sia effettivamente documentata, implementata, mantenuta attiva, comunicata e sia accessibile in forma comprensibile a tutto il personale attraverso il sito istituzionale **www.laerteservizi.coop**
- 7.1.C sia disponibile al pubblico, clienti, fornitori, etc. attraverso il sito istituzionale **www.laerteservizi.coop**
- 7.2. La LAERTE SERVIZI produce annualmente il Riesame della Direzione che sottopone all'approvazione dell'Assemblea Generale dei Soci, per applicare lo Standard e dei risultati di performance, nell'ottica del miglioramento continuo
- 7.3. Ha costituito il SPT per l'applicazione costante di tutti gli elementi della SA8000.
- 7.4. Attraverso la propria organizzazione conduce opportuni Audit / VII ai sensi della ISO 9001 e della SA8000 (quest'ultime anche senza preavviso).
- 7.5. La LAERTE SERVIZI ha predisposto opportune procedure per la gestione delle NC /Reclami / segnalazioni anche anonimi opportunamente gestite e risolte sotto la responsabilità del RGQ e ReS per competenza. Quelle relative ai requisiti SA 8000 di competenza del SPT.
- 7.6. La LAERTE SERVIZI eroga costantemente formazione adeguata alle figure presenti in azienda.
- 7.7. La LAERTE SERVIZI valuta la conformità allo standard SA 8000 dei propri fornitori, subappaltatori, etc. comunicando i requisiti, valutando i rischi e, con sforzi ragionevoli, affrontarli e intraprendere adeguate azioni correttive.

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
<b>Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale</b>	MDQ DQR 01 rev. F

## 2.2 Reclami/segnalazioni SA8000

I reclami, in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000, compresi le inadempienze alla presente Politica, possono essere indirizzati a:

<b>Laerte Servizi Cooperativa Sociale ONLUS</b>	<b>Laerte Servizi onlus</b> Via dell'Industria, 23/c 45100 Rovigo Tel. 0425 25900 Fax. 0425 463315 e-Mail: info@cooplaerte.it
Organismo di Certificazione: <b>Bureau Veritas</b>	<b>Bureau Veritas</b> Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR Viale Monza 347, 20126 Milano Email csr@it.bureauveritas.com
Ente di Accreditamento: <b>Social Accountability Accreditation Service</b>	<b>SAAS</b> 15 West 44th Street, 6th Floor, New York, NY 10036 fax +1-(212)-684-1515 email: saas@saasaccreditation.org

### 3 INDIRIZZI DI STRATEGIA IMPRENDITORIALE

- **Dimensione**

E' necessario che le cooperativa riesca a sviluppare tra i soci, effettive e positive relazioni di conoscenza e di collaborazione.

Tale sistema di rapporti, fondato sulla partecipazione attiva e democratica, è da considerarsi come elemento strutturale di qualità per imprese che per loro natura sono chiamate a produrre positive relazioni con persone ed ambiente e quindi debbono avere al proprio interno un tale contesto.

- **Territorialità**

Il legame organico con la comunità locale, volto a valorizzare in chiave solidaristica ed imprenditoriale le potenzialità che ogni territorio dispone per fronteggiare i bisogni dei cittadini, in particolare dei più deboli e svantaggiati, comporta la necessità di sviluppare un'azione costante di radicamento, di costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali e con le istituzioni, finalizzato al "perseguimento della promozione umana e all'integrazione sociale", opzioni queste inconciliabili con una politica volta esclusivamente al solo sviluppo economico e commerciale della cooperativa.

- **Specializzazione**

La Strategia Aziendale è orientata ad acquisire competenze e capacità di gestione complessive rispetto alle esigenze di coloro che fruiscono dell'intervento della cooperativa. Evitando quindi, di svolgere mera e indifferenziata prestazione di manodopera a favore delle amministrazioni pubbliche e degli altri soggetti privati committenti.

- **Valorizzazione delle diverse risorse umane che fanno capo alla cooperativa**

La principale risorsa della cooperazione è rappresentata dagli individui che ne fanno parte, per questo è importante valorizzarne il lavoro, stimolarne e riconoscerne la creatività, la professionalità, la capacità di collaborare per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

La cooperativa è un ambito organizzativo che punta alla costante crescita delle persone, quale che sia la forma della loro partecipazione all'attività della cooperativa.

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

- **Porta aperta e integrazione societaria dei lavoratori retribuiti, volontari, fruitori**

In quanto istituzione imprenditoriale e sociale della comunità locale la cooperativa sociale deve puntare a promuovere e valorizzare l'apporto e ad integrare anche nella base sociale i diversi soggetti (lavoratori retribuiti, volontari, fruitori) coinvolti nell'attività della cooperativa.

- **Collaborazione e integrazione tra cooperative**

La cooperazione fra cooperative non costituisce un di più rispetto all'essere cooperativa, bensì uno degli aspetti portanti della sua stessa natura.

E' pertanto impegno prioritario evitare di arrecare danno ad altre cooperative aderendo a logiche di concorrenzialità che pregiudicano la qualità dell'intervento sociale e compromettono la possibilità di un suo ulteriore sviluppo.

## 4 VISION

La **Laerte Servizi** ha come obiettivo il conseguimento di un modello di efficienza gestionale nello sviluppo dei servizi educativo socio assistenziali e sanitari che consideri a persona al centro del proprio Servizio, attraverso:

- la fornitura di prodotti e servizi di qualità;
- Il rispetto dei tempi e dei costi contrattuali;
- Il miglioramento finalizzato all'aumento dell'efficienza e alla riduzione dei costi della non qualità;
- l'aumento progressivo e miglioramento della territorialità

## 5 MISSION

La missione della **Laerte Servizi** è quella di organizzare e gestire servizi nel settore Educativo Socio Assistenziale e Sanitario.

La **Laerte Servizi** intende conseguire, con più efficacia ed efficienza, i seguenti obiettivi:

- Ottenere un modello di efficienza gestionale nello sviluppo dei Servizi attraverso:
  - Fornitura di Servizi di qualità
  - Rispetto condizioni contrattuali
  - Risposta ai bisogni espressi ed inespressi degli Utenti Primari, Secondari e Finali
- Consolidare e successivamente aumentare progressivamente la

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

presenza sul territorio, garantendo comunque lo sviluppo dei Servizi.

La **Laerte Servizi** offre una completa gamma di Servizi nel settore socio assistenziale ed educativo che comprende:

- Progettazione dei servizi
- Studi ed analisi organizzativi e gestionali di Servizi
- Pianificazione gestionale dei servizi
- Gestione dei Servizi socio-assistenziali presso RSA
- Gestione dei Servizi educativi doposcuola
- Stima dei costi e specifiche tecniche-organizzative dei servizi
- Studio e realizzazione di Convenzioni
- Gestione dei Servizi in Assicurazione Qualità
- Assistenza tecnica ai servizi

Preminenti risultano i seguenti impegni della Cooperativa:

- Controllo e verifica della Fase esecutiva dei Servizi avviati
- Progettazione e realizzazione di interventi relativi al consolidamento e potenziamento dei Servizi nel territorio
- Gestioni di Servizi pluriennali

## 6 ORGANIZZAZIONE DELLA LAERTE SERVIZI

Il Documento **“LAERTE SERVIZI – STRUTTURA AZIENDALE”**, emesso periodicamente dal Presidente, recepisce le Delibere e gli Ordini di Servizio approvati dal CdA allo scopo di fornire un quadro complessivo dell'Organizzazione della Cooperativa.

## 7 LA POLITICA DELLA QUALITA'

Per soddisfare i bisogni degli utenti diviene sempre più elemento fondamentale non solo la volontà di offrire e svolgere un Servizio, ma la capacità di controllo dei fattori che influenzano la qualità dello stesso.

In tale ottica l'Assemblea dei Soci ha definito la politica della Qualità, riportata in allegato alla presente Sez. richiedendo che tutti i Soci e i collaboratori della Cooperativa, l'impegno ad applicare le Regole del Sistema Qualità in tutti i Settori, nonché l'attuazione di **“Piani di Miglioramento”** predisposti annualmente dalle Unità Organizzative.

Il Sistema Qualità fa riferimento alle prescrizioni delle norme UNI EN ISO 2000, ed è documentato dal presente MdQ e dai documenti correlati, così come descritto nella Sez.2

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

La diffusione di tali Documenti, l'attività di indirizzo e di addestramento sulla Qualità all'interno della LAERTE SERVIZI, nonché al sorveglianza da parte degli Organismi di Controllo, indicati nella Sez.2 del presente MdQ, assicurano che la politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli.

## 7.1 Responsabile della Qualità

Con Del. N° 2 del 13/01/03 il CdA ha conferito al Responsabile della Qualità RdQ, il mandato per la definizione e il controllo dell'applicazione del Sistema Qualità.

In particolare ha la responsabilità di verificare l'attuazione di tutte le iniziative volte ad assicurare il conseguimento degli obiettivi espressi nei "Programmi Annuali della Qualità", validi per tutta la Cooperativa.

## 7.2 Gestione della Qualità

La LAERTE SERVIZI opera in accordo ai principi dell'Assicurazione Qualità, secondo regole e procedure, per raggiungere due obiettivi principali:

- Garantire agli utenti finali e secondari, il raggiungimento delle prestazioni richieste ed il soddisfacimento di tutti i requisiti espressi ed impliciti;
- Razionalizzare e migliorare continuamente il processo aziendale per renderlo adeguato alle esigenze dei propri utenti.

In particolare la LAERTE SERVIZI, mediante l'applicazione del Sistema Qualità:

- Identifica i reali bisogni degli utenti
- Definisce le interfacce adatte a gestire i rapporti con gli utenti primari e secondari
- Tiene sotto controllo le attività che influenzano la Qualità
- *Applica la gestione del rischio*
- Verifica che le attività siano svolte in maniera pianificata, definita e controllata

A tal fine:

- Privilegia la prevenzione, rispetto alla correzione
- Ha formalizzato per iscritto le principali attività
- Adotta programmi di miglioramento continuo della qualità

La LAERTE SERVIZI gestisce la qualità secondo le seguenti 5 fasi fondamentali:

- PIANIFICARE LA QUALITA'
- OTTENERE LA QUALITA'
- CONTROLLARE LA QUALITA'

Pag. 16 di 18	
Questo documento è di proprietà di LAERTE SERVIZI This document is LAERTE SERVIZI 's property	MDQ_DRQ_01_E_Dichiarazione Qualità e Resp Sociale



Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

□ DOCUMENTARE LA QUALITA'

Tutto il personale della Cooperativa opera nel rispetto delle Suddette fasi.

### 7.3 PIANIFICARE LA QUALITA'

Identificare tutte le attività svolte dalla Società.

Per la gestione di tali attività:

- assegnare precise responsabilità
- individuare opportuni strumenti di controllo
- individuare precisi strumenti di registrazione
- Individuare e monitorare i rischi aziendali

Allo scopo la LAERTE SERVIZI elabora un PdQ, per ogni Servizio convenzionato nel quale:

- Individua e documenta le richieste espresse ed implicite dell'Utente Secondario
- Programma le attività in cui si sviluppa il Servizio
- Assegna le responsabilità per la gestione delle Attività
- Identifica le criticità, per programmare in modo efficace ed efficiente il controllo dell'intero Servizio adottando le regole:
  - Della Carta dei Servizi della LAERTE SERVIZI
  - Indicate Nella Carta Dei Diritti
- Dei Minori
- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo
- Convenzione Internazionale dei Diritti dell'Infanzia
- Convenzione delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne
- I nuovi diritti dell'Anziano quando si ammala (pag. 69)
- Principi fondamentali dell'Assistenza Geriatria (pag. 106)
- Carta degli Standard Assistenziali per l'anziano malato (pag. 72)
- Diritti fondamentali dell'Anziano Malato ricoverato in un Ospedale o in un Istituto (pag. 68)
- Carta dei Diritti del Morente (pag.73)
- Degli Anziani
  - Dell'Assicurazione Qualità
  - Le Tecniche di Project Management

### 7.4 OTTENERE LA QUALITA'

Ottenere la Qualità del Servizio significa raggiungere gli obiettivi di:

Pag. 17 di 18	
Questo documento è di proprietà di LAERTE SERVIZI This document is LAERTE SERVIZI 's property	MDQ_DRQ_01_E_Dichiarazione Qualità e Resp Sociale

Laerte Servizi scarl	PROCEDURA SISTEMA QUALITA'
Dichiarazione della Qualità e Responsabilità Sociale	MDQ DQR 01 rev. F

- Prestazioni
- Tempi
- Costi

prefissati. Allo scopo la LAERTE SERVIZI mette in atto le seguenti azioni:

- Sviluppa i Servizi conformemente al Sistema Qualità
- Previene le cause ed i rischi della “non Qualità” in tutti i Processi identificati
- Predisporre apposite procedure
- Coinvolge i soggetti che hanno le responsabilità operative

## 7.5 CONTROLLARE LA QUALITA'

Accertare durante lo svolgimento del Servizio che i bisogni individuati siano soddisfatti, rilevandone le deviazioni e le Non Conformità attraverso modalità operative idonee per il controllo ed il monitoraggio dei Processi Interni.

Il riferimento per tali attività è il PdQ di ogni specifico Servizio.

## 7.6 MIGLIORARE LA QUALITA'

Attivare le azioni preventive e correttive per evitare disservizi o condizioni pregiudizievoli per la Qualità.

A tale scopo la LAERTE SERVIZI:

- Analizza i “Le informazioni documentate della Qualità”
- Pianifica ed esegue le Verifiche Ispettive Interne
- Riesamina il Sistema Qualità e le Attività di Formazione e di Addestramento

L’attuazione del “Programma Annuale della Qualità della Coop. e dei “Piani di Miglioramento” delle Unità Organizzative, concorrono ad aumentare l’efficienza e l’efficacia dei Processi interni della LAERTE SERVIZI

## 7.7 DOCUMENTARE LA QUALITA'

Registrare i risultati raggiunti, in modo oggettivo, in modo tale da rendere disponibile l’evidenza documentale che attesti il Servizio Svolto.

Pag. 18 di 18	
Questo documento è di proprietà di LAERTE SERVIZI This document is LAERTE SERVIZI 's property	MDQ_DRQ_01_E Dichiarazione Qualità e Resp Sociale