



Politica per la Qualità e la Sicurezza

INTERACTIVE ha l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la progettazione e lo sviluppo di servizi sanitari, socio-sanitari ed educativi finalizzati al miglioramento della **qualità** di vita delle persone in situazione di bisogno, disagio e svantaggio sociale, in particolare, in seguito alle diverse forme di disagio psichico o disturbo mentale, nonché a garantirne la **Sicurezza** all'interno degli ambienti lavorativi e durante lo svolgimento di attività lavorative.

INTERACTIVE ha individuato nella norma UNI EN ISO 9001:2015 le linee guida per il miglioramento continuo dei propri servizi e della soddisfazione delle persone assistite, dei familiari e dei committenti.

INTERACTIVE attribuisce alla Qualità del servizio erogato ed alla Sicurezza dei propri dipendenti/operatori un'importanza strategica per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali. A tale scopo si propone di:

- erogare servizi che consentano di migliorare la Qualità della vita delle persone assistite nelle proprie strutture e servizi
- istituire e mantenere un sistema di raccolta e di analisi dei dati relativi alla soddisfazione dei Clienti e delle persone assistite tale da consentire studi di efficacia e di esito al fine di intraprendere efficaci iniziative di miglioramento
- garantire costantemente un elevato grado di formazione ed aggiornamento del personale che consenta un continuo miglioramento dell'efficacia del servizio
- ricercare la soddisfazione dei soci e dei lavoratori mediante il miglioramento continuo delle condizioni lavorative, la responsabilità sociale e valorizzazione delle proprie risorse umane anche attraverso la cura della sicurezza del personale e dei luoghi di lavoro nel rigoroso rispetto delle norme, il rilevamento e la gestione costante dei suggerimenti e delle ragioni di insoddisfazione
- raccogliere le esigenze espresse della collettività attraverso canali di comunicazione opportuni ed intraprendere azioni verso l'esterno che testimoniano l'impegno sociale dell'azienda
- Verificare l'aggiornamento periodico e costante del Documento di valutazione dei Rischi (DVR) ai sensi del D. Lgs 81/08 in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione, con lo scopo di garantire una Continua e gestione permanente ed organica, diretta all'individuazione, valutazione, eliminazione, riduzione e controllo costante dei fattori di rischio mediante:
 - o Programmazione di attività di prevenzione
 - o Intensificazione delle attività di audit interni e feedback dalle verifiche operative
 - o Informazione, formazione e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti.

La Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE, pertanto, ritiene necessario sviluppare le seguenti attività:

- istituire e mantenere attivo un Sistema di gestione Integrato per la Qualità e la Sicurezza sui luoghi di lavoro, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed alla UN EN ISO 45001:2018, al fine di coordinare in modo unitario e sistematico tutte le attività che concorrono al miglioramento della qualità del servizio offerto, sviluppando e mantenendo attivo un sistema di monitoraggio dei processi di erogazione, nonché a garantire la Sicurezza dei propri dipendenti/operatori



- formare, sensibilizzare e responsabilizzare il personale sugli elementi che determinano la Qualità e l'efficacia del servizio e sulla soddisfazione degli utenti e dei clienti
- Fornire a tutti i dipendenti una capillare attività di formazione, informazione e addestramento altamente specializzata
- Far rispettare e mantenere tutte le prescrizioni normative in materia di Sicurezza
- Ricercare soluzioni tecniche, tecnologiche e impiantistiche che permettono di prevenire i rischi
- Migliorare ragionevolmente e costantemente l'efficienza della Sicurezza
- sviluppare nell'organizzazione modalità operative mirate alla continua innovazione di servizio in accordo con la visione strategica di **«applicare le scienze sociali e le neuroscienze per migliorare la qualità della vita»**
- promuovere e pianificare attività di ricerca e sviluppo di nuovi servizi e percorsi di cura e riabilitazione
- migliorare con continuità i processi e gli strumenti di valutazione al fine di sviluppare l'efficienza e l'efficacia della gestione aziendale.

La centralità della **“persona”** nella politica aziendale, sia esso un utente, un committente, un socio, un collaboratore o un cittadino implica che ogni processo sia analizzato, pianificato, documentato e monitorato nell'ottica del miglioramento continuo e della piena soddisfazione del Cliente.

Consapevole che questi principi possono essere perseguiti solo con il pieno coinvolgimento di tutti i soci e collaboratori, invito tutti a contribuire agli obiettivi di qualità e Sicurezza con continuità ed efficacia e mi impegno personalmente ad aggiornare periodicamente la sopracitata Politica per la Qualità e Sicurezza.

Villareggia, 03 luglio 2023

Il Presidente
Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE
Dr. Paolo Leggero