In funzione di una costante politica aziendale volta sia al miglioramento delle prestazioni rese ad una Committenza sempre più esigente, che ad una gestione etica delle attività, tutela dell'ambiente e della Salute e Sicurezza dei Lavoratori, la Cooperativa Sociale ONLUS a r.l. Nuove Risposte ha deciso di implementare un Sistema di Gestione Integrato secondo gli standard normativi:

UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, UNI EN ISO 9001:2015 UNI 11034:2013

Con l'implementazione del Sistema di Gestione Integrato, gli obiettivi della soddisfazione del Cliente/Committente, della qualità del Servizio e della Tutela dell'Ambiente e della Sicurezza dei lavoratori sono ampliati per comprendere la soddisfazione di tutti gli steakholders che concorrono alla realizzazione dei Servizi stessi: il Commitente, gli Utenti, i Familiari, i Servizi Pubblici Sociali e Sanitari di riferimento, gli Operatori, i Fornitori, la Rete Informale e Formale Territoriale.
E' volontà della Presidenza che il Sistema istituito venga conosciuto e rispettato da tutto il personale della Cooperativa. Il Sistema di Gestione Integrato verrà costantemente monitorato per assicurarne la continua efficacia alla luce di questa Politica, degli obiettivi generali di seguito espressi e di quelli specifici che di volta in volta saranno formalizzati in occasione dei Riesami della Direzione.

Le linee guida della Politica per la Qualità, Tutela dell'Ambiente e la Sicurezza dei lavoratori, formalmente stabilite dalla Presidenza sono espresse come di seguito indicato.

Con riferimento alla Qualità dei Servizi la Direzione si impegna a:

- Assicurare al Committente, oltre alla qualità contrattuale richiesta, anche il soddisfacimento di esigenze implicite non espressamente dichiarate, compiendo ogni sforzo per superare le aspettative dello stesso
- Garantire che si opera assicurando sicurezza e affidabilità dei servizi realizzati, rispettando le esigenze espresse dai documenti contrattuali
- Acquisire nuovi Committenti e/o incrementare il fatturato con quelli esistenti
- Perseguire una costante ottimizzazione dei processi e dei costi interni al fine di ottenere una maggiore competitività della Cooperativa
- Aumentare nel complesso la professionalità della Cooperativa, presentandosi sul mercato con la migliore immagine

Con riferimento all'Ambiente e alla Sicurezza, la Direzione si impegna a:

- Promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni "Ambientali e di Sicurezza sul lavoro" garantendo in via preliminare la piena conformità a leggi e regolamenti;
- Informare e formare tutto il personale sul sistema di gestione integrato "Ambiente e Sicurezza" e sulla sua applicazione all'interno della Cooperativa
- Formare il personale affinché lo stesso sia in grado di identificare e ridurre gli impatti sull'ambiente derivanti dalle attività dell'azienda, promuovendo ad ogni livello un diffuso senso di responsabilità verso l'ambiente; con un adeguato grado di sicurezza, promuovendo ad ogni livello un diffuso senso di proattività per questo aspetto;

- Assicurare la sistematica valutazione della prestazione per l'Ambiente e la Salute e sicurezza, attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio, sulla cui base mettere in atto le azioni di miglioramento continuo;
- Ottimizzare l'uso delle risorse naturali attraverso un impiego razionale ed efficiente delle risorse energetiche, delle materie prime e l'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili a costi economicamente accettabili;
- Ridurre i rischi sulla salute e sicurezza dei lavoratori attraverso campagne di sensibilizzazione
- Comunicare con i clienti, i fornitori, gli appaltatori e con la popolazione per migliorare la sicurezza e la gestione ambientale;
- Stabilire ed aggiornare le procedure di emergenza e di sicurezza;
- Condurre la Cooperativa al completo soddisfacimento dei requisiti cogenti relativi alla realizzazione dei Servizi, con particolare attenzione agli aspetti legati all'ambiente e la sicurezza sul lavoro
- Impiegare personale regolarmente assunto;
- Raggiungere il completo soddisfacimento delle esigenze esplicite, implicite e latenti del Cliente/utente, anche a discapito della redditività aziendale, allo scopo di accrescere la loro soddisfazione;
- Garantire l'efficace comunicazione al cliente/utente sul valore aggiunto al Servizio
- Garantire il monitoraggio dei processi, il miglioramento continuo e la riduzione delle inefficienze nella gestione organizzativa e tecnica dei Servizi resi
- Garantire la soddisfazione del personale dell'organizzazione e la creazione di un clima di collaborazione costruttivo.

Con riferimento alla Norma UNI 11034 che fornisce requisiti di qualificazione dei servizi all'Infanzia:
La UNI 11034 "Servizi all'Infanzia - Requisiti del Servizio" tiene conto, fornendone i requisti di qualificazione, della specificità dei Servizi all'Infanzia ed è uno strumento rivolto alle realtà operanti nel settore dei Servizi all'Infanzia con bambini compresi nella fascia da 0 a 36 mesi e da 3 a 6 anni.
La norma è stata elaborata con l'obiettivo primario di tutelare i bambini ed i genitori fruitori del Servizio. La Certificazione non rappresenta di per sè un fine, ma bensì un mezzo per confermare tale capcità al mercato, in modo imparziale ed oggettivo, favorendo la creazione della fiducia ed offrendo agli utenti possibilità di scelta consapevole.

Con l'applicazione della Norma la Cooperativa intende differenziarsi ed elevare i propri standard di qualità del Servizio:

- Favorirendo l'equilibrato sviluppo fisico e psichico dei bambini
- Facilitando l'instaurarsi di relazioni tra bambini e adulti e tra bambini e bambini
- Stimolando il percorso di crescita dei bambini
- Integrando l'esperienza educativa delle famiglie

Data 21/02/2023

Il Presidente
Elisa Paris