

## Politica Aziendale per LA RESPONSABILITA' SOCIALE LA QUALITA', LA SALUTE E LA SICUREZZA, L'AMBIENTE

### MISSION

Formula Servizi alle Persone opera per realizzare servizi rivolti al benessere delle persone nell'ottica del miglioramento continuo attraverso innovazione, ricerca e formazione, perseguendo la promozione umana e l'integrazione sociale.

Formula Servizi alle Persone consolida la sua identità attorno al modello di impresa sociale costantemente orientata alla soddisfazione dei bisogni e delle attese dei suoi utenti collaborando con il territorio ed i suoi clienti e contribuendo alla costruzione delle comunità in cui è attiva.

Lo scopo della Cooperativa è progettare il futuro insieme attraverso l'educazione, il gioco, la cura, la riabilitazione e l'assistenza

La sfida costante è creare nuove e sicure opportunità di lavoro che garantiscano alle persone concrete e solide prospettive, tramite qualità, sostenibilità, rispetto per l'ambiente, attraverso un'adeguata politica di gestione e crescita professionale nel rispetto dei principi etici e sociali.

### VISION

Formula Servizi alle Persone si propone di diffondere una cultura educativa e di cura, evolvendosi nei servizi per le persone attraverso innovazione, efficienza, efficacia e percorsi per una crescita sostenibile grazie all'esperienza e alla professionalità delle persone, l'inclinazione all'innovazione e la tutela del territorio e dell'ambiente.

Formula Servizi alle Persone è contributo concreto ad un futuro migliore.

Formula Servizi alle Persone è una cooperativa sociale di tipo A ispirata ai valori fondamentali della cooperazione, che partecipa alla costituzione e diffusione del welfare locale insieme ai partner istituzionali e ad altri attori del privato sociale.

Formula Servizi alle Persone gestisce servizi educativi, ludici, socio-assistenziali, socio-sanitari sanitari e riabilitativi.

Come impresa cooperativa coniuga un duplice vincolo quello della mutualità e quello dell'efficienza gestionale, condizioni indispensabili che consentono alla nostra organizzazione di competere sul mercato e di operare secondo i propri valori e principi fondanti.

Formula Servizi alle Persone ha la consapevolezza che la qualità del lavoro non si misura solo sulle caratteristiche dei servizi prodotti ma comprende tutte le modalità con cui i servizi vengono erogati, per questo motivo lavora oltre che nel pieno rispetto di tutte le leggi anche seguendo quelli che sono i propri principi fondamentali.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale e di salute e sicurezza dei lavoratori, la Direzione di Formula Servizi alle Persone ha deciso di implementare e mantenere attivi sistemi di gestione secondo le norme ISO 9001 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente, ISO 45001 per la salute e sicurezza dei lavoratori, SA8000 per la responsabilità sociale conforme anche alle Convenzioni ILO, alle leggi vigenti in materia di contrattazione collettiva nazionale e agli altri riferimenti indicati nella norma SA8000 e ISO 11034 per i servizi educativi di infanzia.

Pertanto la Direzione si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse per implementare, mantenere e migliorare tali sistemi di gestione e raggiungere gli obiettivi, che si è posta, nonché quanto funzionalmente necessario ad ottenere e rinnovare le certificazioni da parte di un Ente terzo.

## **LA QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE - I PRINCIPI FONDAMENTALI**

Formula Servizi alle Persone fa propri e si impegna a rispettare e a far rispettare nei propri servizi i seguenti principi fondamentali.

**Uguaglianza:** l'accesso ai servizi è garantito a tutte le persone, senza distinzione di sesso, razza, etnia, nazionalità, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socioeconomiche, condizioni fisiche-cognitive.

**Imparzialità:** i servizi sono erogati con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e dei loro caregiver ed i comportamenti degli operatori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Efficienza ed efficacia:** l'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia. Formula Servizi alle Persone stabilisce un'organizzazione del lavoro centrata sulla qualità, sulla condivisione responsabile e sulla integrazione professionale degli operatori e dunque organizza l'orario di lavoro in modo che accanto al lavoro direttamente prestato agli utenti dei servizi, siano previsti spazi temporali dedicati alla riflessione e al confronto con gli altri operatori, oltre che alla formazione continua.

**Organizzazione del lavoro e pianificazione oraria:** orari di lavoro pianificati e duraturi nel tempo, che facilitano l'organizzazione dei propri tempi extralavorativi, la possibilità di pianificare nel corso dell'anno gli impegni ed i periodi di assenza programmata.

**Legittimità:** si assicura la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione dei servizi.

**Continuità:** sono erogati servizi continuativi, regolari e senza interruzioni, al fine di garantire la soddisfazione del cliente finale quali gli utenti stessi destinatari dell'assistenza o degli interventi riabilitativi. Le scelte organizzative e di erogazione del servizio focalizzano l'impegno nell'operare quotidiano secondo questi principi guida:

- messa in atto di azioni finalizzate al far sentire l'utente in un contesto familiare dove possa mantenere rapporti e abitudini consolidate e favorire il mantenimento dei propri vissuti relazionali e territoriali;
- volontà di fornire all'utente un'assistenza professionale e personalizzata attraverso personale qualificato e motivato;
- attenta analisi dei bisogni dell'utente, pianificazione ed attuazione di interventi mirati al mantenimento/miglioramento delle sue condizioni;
- costante supporto del livello professionale e della capacità umana degli operatori.

Qualora dovessero verificarsi eventi imprevedibili Formula Servizi alle Persone si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo, tecnico e procedurale per intervenire tempestivamente nell'individuazione di possibili soluzioni.

**Partecipazione:** si favorisce la partecipazione degli operatori, degli utenti e dei loro caregiver per rendere i servizi sempre più vicini e attenti alle esigenze espresse. Ciascun utente può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. Si favorisce, inoltre, la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

**Coinvolgimento dei lavoratori:** viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso il lavoro d'équipe che ha l'obiettivo di migliorare le procedure ed integrare i processi di lavoro. Formula Servizi alle Persone si adopera per la diffusione di una cultura di coinvolgimento, di responsabilizzazione e di senso di appartenenza come garanzia della qualità dei servizi erogati.

**Adeguate modalità comunicative verso i dipendenti:** All'interno della cooperativa curiamo un sistema di comunicazione e informazione adeguato al tipo di funzione ed incarico assegnato ad ogni dipendente.

**Trasparenza:** si garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, (procedure, tempi, criteri) ed in merito ai diritti ed opportunità di cui gli operatori, gli utenti e i loro caregiver possono godere.

## **LA RESPONSABILITÀ SOCIALE, L'ATTENZIONE ALLA PERSONA, LA DIVERSITÀ E L'INCLUSIONE**

Formula Servizi alle Persone è particolarmente attenta ai bisogni espliciti e impliciti dei lavoratori, soci e non soci della cooperativa e ne promuove la partecipazione attiva. Le risorse umane sono il patrimonio più prezioso da proteggere e coltivare, le loro conoscenze, capacità

e competenze rendono possibile una gestione di qualità dei servizi e contribuiscono in modo determinante alla crescita della cooperativa.

L'attenzione continua alla persona è tradotta in un sistema di gestione che supporta il controllo e la misurazione dell'efficienza della Cooperativa: pertanto Formula Servizi alle Persone ha scelto di implementare un sistema conforme alle norme Social Accountability 8000 e PdR 125 Linee guida sul Sistema di Gestione per la Parità di Genere. E' obiettivo della Cooperativa certificare, attraverso verifica da parte di Ente Terzo, i sistemi relativi a tali norme al fine di assicurare la non autoreferenzialità.

La Cooperativa fa propri i valori di diversità, inclusione e parità di genere ed è impegnata nella loro piena attuazione attraverso l'adozione di politiche attive delle risorse umane, prassi organizzative e gestionali improntate al rispetto dei diritti, della libertà e della dignità delle persone, operando attraverso un approccio basato sull'imparzialità; non ammette alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, nell'avanzamento dei percorsi di carriera, nel licenziamento, in base a età, genere e orientamento sessuale, disabilità, stato di salute, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche, categoria sociale di appartenenza e fede religiosa, responsabilità familiari e assistenziali, o a qualsiasi altro elemento considerato discriminatorio.

La diversità è un valore da incoraggiare con azioni concrete in tutti i processi organizzativi e gestionali attraverso la comprensione, l'inclusione e la valorizzazione delle differenze delle persone. La diversità, infatti, arricchisce assicurando alla Cooperativa maggiori opportunità di crescita e sviluppo.

La Cooperativa adotta misure volte ad accrescere la consapevolezza dei lavoratori sui temi delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione, anche attraverso lo sviluppo di programmi di formazione e momenti di riflessione condivisa, promuovendo l'effettiva parità tra donne e uomini, attraverso il contrasto alle discriminazioni di genere in tutte le fasi del rapporto di lavoro, sostiene inoltre l'empowerment femminile dando opportunità di esprimere i propri talenti e di acquisire forza e fiducia nella dimensione personale e nel lavoro.

Sono rispettati e divulgati attivamente i principi e i diritti previsti dalla normativa vigente, dalle disposizioni contrattuali e dagli standard emanati dalle organizzazioni internazionali di riferimento.

La comunicazione interna ed esterna promossa dalla Cooperativa si fa interprete del suo impegno per il rispetto delle differenze di genere, attraverso l'uso di un corretto linguaggio di parole e immagini capaci di seminare consapevolezza all'interno della propria comunità di riferimento, contrastando ogni stereotipo e pregiudizio. In occasione di panel, tavole rotonde, eventi e convegni la Cooperativa si impegna ad assicurare un'equilibrata rappresentanza di genere tra i relatori.

Il primo aspetto e punto fermo della cooperativa è l'impegno alla regolarità e puntualità dei pagamenti di salari e stipendi e il rispetto del CCNL delle Cooperative Sociali e della Contrattazione di secondo livello e di tutta la normativa applicabile di riferimento.

Ogni lavoratore è quindi regolarmente assunto, inquadrato nel livello previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali corrispondente per mansione svolta privilegiando il titolo di studio o qualifica professionale posseduta. Ogni operatore è coperto da polizze assicurative R.C.T. e R.C.O. e trova dunque applicati integralmente gli aspetti normativi e retributivi corrispondenti.

**Scelta di forme contrattuali che garantiscano continuità di occupazione** quali i rapporti a tempo indeterminato e l'ammissione in qualità di socio. La Cooperativa Formula Servizi alle Persone privilegia la scelta del contratto di lavoro a tempo indeterminato sia come elemento di stabilità e continuità per il lavoratore che per mantenere alta la qualità del servizio, potendo investire nella formazione continua dell'operatore.

In questa direzione, Formula Servizi alle Persone attraverso il mantenimento e la crescita dei livelli occupazionali locali concretizza la propria responsabilità sociale nei confronti dei territori in cui opera.

La Cooperativa si impegna a monitorare la soddisfazione professionale dei lavoratori e si impegna per il raggiungimento delle migliori condizioni economiche e organizzative possibili: queste informazioni vengono trasmesse durante gli incontri di formazione e sensibilizzazione, colloqui individuali e attraverso i canali comunicativi adottati dalla cooperativa.

La Cooperativa è cosciente che esiste uno stretto legame tra livello di soddisfazione del Lavoratore e la soddisfazione del Cliente/Utente finale, pertanto sa che è interesse primario creare e mantenere le migliori condizioni di lavoro attuabili.

Alcune strategie in particolare che Formula Servizi alle Persone mette in campo per la stabilità, l'attrazione e la fidelizzazione del personale e per limitare al massimo il turn over sono:

- ✓ **Attenta selezione del personale** per assicurare l'individuazione delle risorse professionali migliori per ogni servizio.
- ✓ **Affiancamento** del personale neoassunto all'interno di Formula Servizi alle Persone, tenendo presente l'importanza che tale gestione assume all'interno di un'azienda di servizi alle persone che fa della competenza e capacità del personale il fulcro del proprio processo produttivo. L'inserimento di ogni nuovo operatore è oggetto di particolare cura: si attiva un iniziale programma formativo cui segue l'affiancamento ad un operatore esperto del servizio. Il Coordinatore verifica il comportamento e l'attività del neo assunto durante il periodo di prova, tramite osservazione e colloqui diretti, raccolta dei feedback dell'operatore che ha svolto l'affiancamento.
- ✓ **Coordinamento e supervisione continuativi** intesi sia come partecipazione a momenti operativi individuati nella gestione del servizio, sia come raccordo diretto con il coordinatore di ogni servizio.

Formula Servizi alle Persone stabilisce un'organizzazione del lavoro centrata sulla qualità, sulla condivisione responsabile e sulla integrazione professionale degli operatori e dunque organizza l'orario di lavoro in modo che accanto al lavoro direttamente prestato agli utenti dei servizi, siano previsti spazi temporali dedicati alla riflessione e al confronto con gli altri operatori, oltre che alla **formazione continua**.

- ✓ **Organizzazione del lavoro e pianificazione oraria:** orari di lavoro pianificati e duraturi nel tempo, che facilitano l'organizzazione dei propri tempi extralavorativi, la possibilità di pianificare nel corso dell'anno gli impegni ed i periodi di assenza programmata.
- ✓ **Adeguate modalità comunicative verso i dipendenti:** All'interno della cooperativa curiamo un sistema di comunicazione e informazione adeguato al tipo di funzione ed incarico assegnato ad ogni dipendente.  
Ci impegniamo a garantire comunicazioni e informazioni chiare, esaustive e trasparenti sia verso l'interno che verso l'esterno dell'azienda. In questo modo, vogliamo influenzare positivamente la comprensione e la condivisione delle decisioni e dei processi della cooperativa.
- ✓ **Monitoraggio costante** rispetto alle caratteristiche ed ai comportamenti dei dipendenti che devono essere sempre consoni alle funzioni da svolgere, rispettosi dell'etica professionale, della dignità dell'utenza e rivolti alla tutela dei dati personali.
- ✓ Monitoraggio ed azioni a favore della **riduzione dello stress da lavoro correlato** Periodicamente a tutti i lavoratori viene somministrato e successivamente analizzato dalla Direzione Aziendale un questionario anonimo relativo alla percezione delle condizioni lavorative che fornisce dati e spunti per una approfondita riflessione sulle politiche del personale in essere. A partire dai dati raccolti vengono poi realizzati progetti come, ad esempio, percorsi di supervisione per ridurre lo stress, rielaborando positivamente i pensieri, migliorando le capacità comunicative e di confronto con i colleghi, sperimentando il sostegno sociale e incrementando l'autoefficacia e l'autostima.
- ✓ Adozione di **politiche "family friendly"** per la conciliazione con i propri tempi di vita: la possibilità di richiedere part-time reversibili compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio; la compartecipazione, nell'ambito delle norme contrattuali, alla scelta dei periodi di ferie; l'organizzazione funzionale del lavoro (turni di lavoro, attenzione alla distanza del luogo di lavoro da casa...), orari di lavoro pianificati e duraturi nel tempo, che facilitano l'organizzazione dei propri tempi extra lavorativi, la possibilità di pianificare nel corso dell'anno gli impegni ed i periodi di assenza programmata.
- ✓ Azioni atte a sviluppare "**senso di appartenenza e condivisione**" in tal senso si muovono le azioni di formazione, incentivazione di gruppi di lavoro interdisciplinari e trasversali fra servizi, di partecipazione e coinvolgimento nei processi decisionali, nonché tutta la comunicazione aziendale (comunicazioni, assemblee, incontri, momenti conviviali).
- ✓ **Vantaggi per i soci** che partecipano alla re-distribuzione del reddito prodotto attraverso le forme che la normativa vigente acconsente: ristorno, dividendo, aumento gratuito del capitale sociale.

## **LA TUTELA DELL'AMBIENTE**

La tutela dell'ambiente è un elemento fondamentale della Responsabilità Sociale dell'impresa: il legame con il territorio sul quale operiamo si manifesta anche con l'attenzione a inquinare il meno possibile, a salvaguardare le risorse naturali, a ridurre il consumo di energia e a privilegiare l'utilizzo di risorse rinnovabili

L'attenzione costante alla salvaguardia dell'ambiente passa attraverso le scelte organizzative e attraverso l'impegno continuo a raggiungere gli obiettivi ambientali pianificati secondo i seguenti principi:

- ✓ Garantire il rispetto delle disposizioni legislative e dei regolamenti ambientali vigenti a livello comunitario, nazionale e locale, e quant'altro sottoscritto;
- ✓ Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso:
  - il coinvolgimento e la formazione non solo del personale interno ma anche degli utenti dei servizi e delle loro famiglie al fine di favorire la diffusione di comportamenti sostenibili per l'ambiente;
  - l'analisi preventiva degli impatti ambientali generati da nuovi servizi l'introduzione di modalità di controllo dei propri aspetti ambientali con la pianificazione di attività di monitoraggio periodiche;
- ✓ Prevenire incidenti ambientali, attraverso la sorveglianza continua delle attività, ed intervenire immediatamente per la loro eliminazione/riduzione
- ✓ Comunicare all'esterno la politica e le strategie ambientali mediante divulgazione dei contenuti alle autorità pubbliche, ai clienti ed ai cittadini.

Per la gestione di tutte le attività, la cooperativa ha scelto di implementare un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI ISO 14001

## **LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**

La salute e la sicurezza dei lavoratori sono un obbligo morale di ogni azienda, tanto più se questa è un'impresa cooperativa, e molti dei lavoratori sono anche soci. E' quindi impegno prioritario garantire le massime condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, attraverso scelte organizzative mirate, utilizzo di attrezzature sicure e di prodotti a più bassa pericolosità per la salute.

Gli obiettivi principali sono:

- ✓ Il totale rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza
- ✓ Garantire condizioni di lavoro sicuri e salubri al fine di ridurre gli infortuni e le malattie professionali;
- ✓ La riduzione dell'indice di frequenza e di gravità degli infortuni sul lavoro,
- ✓ L'individuazione di attrezzature, mezzi e soluzioni organizzative per la riduzione degli indici di rischio.

- ✓ Perseguire il miglioramento continuo del sistema di salute e sicurezza sul lavoro;
- ✓ Garantire la consultazione e partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti.

Il percorso per il raggiungimento degli obiettivi è tracciato dalle seguenti azioni:

- ✓ Formazione del personale attraverso modalità di comunicazione e strumenti facilmente fruibili da tutto il personale
- ✓ Informazione ai lavoratori relativamente alle responsabilità e agli obblighi individuali
- ✓ Coinvolgimento dei lavoratori affinché ci sia una maggiore consapevolezza della tutela della propria salute e sicurezza e di quella dei propri colleghi di lavoro

Per la gestione di tutte le attività, la cooperativa ha scelto di implementare un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza conforme alla norma UNI ISO 45001

Approvata in CdA il 27/07/2023

La Presidente  
Barbara Biserni

