

La Cooperativa **Operatori Sanitari Associati** si impegna a perseguire una politica di gestione delle proprie attività attraverso una sempre crescente responsabilizzazione, partecipazione e consapevolezza verso tutti i lavoratori.

Al fine di tenere sotto controllo i processi di gestione e lavorare in un'ottica di miglioramento continuo la Cooperativa ha adottato un sistema di gestione che integra gli aspetti della qualità, dell'ambiente e della sicurezza in conformità alle norme ISO.

OSA è in grado di garantire la qualità e la sostenibilità dei servizi erogati grazie a competenze avanzate e al costante impegno del personale che lavora sui servizi, mantenendo un forte radicamento sul territorio e un dialogo continuo con tutti gli interlocutori sociali attraverso un importante lavoro di networking.

L'obiettivo è soddisfare le aspettative dell'utente, dei lavoratori, del committente e di tutti gli stakeholder, adeguando i processi alle particolari esigenze rilevate, mitigando i rischi e cogliendo le opportunità legate alle diverse tipologie attività svolte.

Gli elementi che costituiscono la *Mission* aziendale sono:

- lo sviluppo della rete di assistenza domiciliare per assistere e curare a casa le persone, applicando modelli innovativi di assistenza sanitaria, sociale ed integrata;
- l'incremento di servizi privati in sinergia con gli attori del territorio per lo sviluppo di servizi innovativi e forme di integrazione tra il servizio pubblico e quello privato;
- lo sviluppo di tecnologie applicate all'assistenza domiciliare e fruibili a casa degli assistiti;
- la crescita delle attività effettuate in ambito residenziale con forme innovative e rivolte al mercato privato

La condivisione della *Mission* aziendale, che ha come valore fondamentale l'aiuto a persone in condizioni di bisogno, deve mirare alla erogazione di servizi qualitativamente elevati, efficaci ed efficienti, con particolare riferimento alla cura e prevenzione della sicurezza sui luoghi di lavoro e all'impatto che le attività svolte hanno o possono avere sull'ambiente circostante.

Le azioni che consentiranno il raggiungimento dell'obiettivo comune sono le seguenti:

1. Formazione e informazione finalizzata alla crescita professionale e culturale di tutti i lavoratori;
2. Condivisione degli obiettivi aziendali a tutti i livelli per il raggiungimento della massima partecipazione;
3. Valutazione costante dei servizi e delle prestazioni erogate nell'ottica del miglioramento

continuativo;

4. Gestione dei reclami degli utenti e di tutte le problematiche interne potenzialmente rischiose per il buon andamento delle attività e individuazione tempestiva di azioni e interventi di prevenzione e di miglioramento.
5. Monitoraggio della "qualità percepita" dai fruitori dei servizi e rilevazione di eventuali esigenze;
6. Osservazione costante delle condizioni di salute e degli esiti della terapia dei pazienti attraverso un continuo feed-back con il personale sanitario di riferimento;
7. Promozione di attività che non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro;
8. Sensibilizzazione di tutte le aree aziendali affinché le attività vengano continuamente migliorate sotto l'aspetto della Qualità, della Sicurezza delle persone e degli impatti sull'Ambiente circostante;
9. Identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi legati alle attività svolte e adozione di soluzioni in grado di prevenire o minimizzare infortuni e patologie professionali;
10. Identificazione e valutazione dei rischi relativi a contagi da SarsCovid-19 e determina delle conseguenti azioni preventive e correttive;
11. Diffusione della presente Politica alle parti interessate (Enti, Clienti, fornitori, etc.);
12. Salvaguardia della conformità alle leggi vigenti e garanzia del miglioramento continuativo delle proprie prestazioni ambientali, condizione indispensabile perché si possa parlare di "sviluppo sostenibile";
13. Aumento della consapevolezza del personale rispetto ad una corretta gestione di tutti gli aspetti che hanno o che potrebbero avere un impatto ambientale significativo;
14. Ottimizzazione del consumo delle materie prime impiegate (energia, acqua, carta, gas, etc.) e corretta gestione dei rifiuti;
15. Verifica periodica dei propri aspetti ambientali e valutazione, a priori, degli impatti ambientali che derivano da attività e processi in essere o futuri;
16. Miglioramento, nel tempo, delle prestazioni in materia di rispetto dell'ambiente.

L'organizzazione aziendale, basata sul rispetto delle cogenti norme legislative e contrattuali e sulla partecipazione di tutti i soci e tutti i lavoratori, consentirà di ricercare, individuare e colmare le eventuali non conformità dei sistemi, nell'ottica del miglioramento continuo. La capacità di Osa di continuare ad offrire servizi qualitativamente elevati sarà possibile solo attraverso la collaborazione fattiva e continuativa di tutte le funzioni aziendali.

**La Cooperativa OSA**