

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 e le lavoratrici.

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 e delle lavoratrici, del committente e di tutti gli stakeholder, adeguando i processi alle particolari esigenze rilevate, mitigando i rischi e valutando sistematicamente le opportunità di miglioramento, innovazione e sviluppo sostenibile, nonché cogliendo le opportunità legate alle diverse tipologie di attività svolte e ai cambiamenti del contesto interno ed esterno, inclusi quelli climatici e ambientali.

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 tenendo conto anche degli effetti diretti e indiretti derivanti dal cambiamento climatico e delle opportunità connesse alla sostenibilità ambientale e organizzativa.

Gli obiettivi principali sono:

- Sviluppo della rete di assistenza domiciliare, applicando modelli innovativi di assistenza sanitaria, sociale e integrata;
- Incremento dei servizi privati, in sinergia con gli attori del territorio, per integrare pubblico e privato;
- Implementazione di tecnologie avanzate per l'assistenza domiciliare;
- Espansione delle attività residenziali, con soluzioni innovative rivolte al mercato privato.

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

- ❖ Formazione e informazione finalizzata alla crescita professionale e culturale di tutti i lavoratori e le lavoratrici;
- ❖ Mantenimento e miglioramento del Sistema di Gestione Integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - UNI EN ISO 45001:2018 al fine di garantire il monitoraggio, la conformità dei processi e delle risorse, la valutazione e il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali in ambito organizzativo, ambientale e sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro attraverso un approccio basato sul rischio e sulle opportunità di miglioramento;
- ❖ Definizione di obiettivi specifici per le varie aree aziendali per quanto attiene la gestione operativa, le prestazioni ambientali, le prestazioni sulla SSL, fornire le risorse necessarie al loro perseguimento e monitorare l'avanzamento delle attività supportando le Funzioni coinvolte;
- ❖ Valutazione costante dei servizi e delle prestazioni erogate nell'ottica del miglioramento continuativo individuando opportunità di efficientamento, innovazione e sostenibilità;
- ❖ Valutazione continua dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, inclusi quelli derivanti dai cambiamenti climatici e dagli aspetti ambientali significativi, al fine di rafforzare la resilienza organizzativa e il miglioramento delle prestazioni aziendali;
- ❖ 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.
- ❖ Raccolta e monitoraggio della "qualità percepita" dai fruitori dei servizi e rilevazione di eventuali esigenze;
- ❖ Osservazione costante delle condizioni di salute e degli esiti della terapia dei pazienti attraverso un continuo feed-back con il personale sanitario di riferimento;
- ❖ Orientamento della cultura aziendale verso il rispetto dell'ambiente, il miglioramento delle condizioni di igiene, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro per la costruzione e tutela dell'immagine aziendale;
- ❖ 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;

- ❖ 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;
- ❖ Diffusione della presente Politica a tutti gli stakeholder (Enti, Clienti, fornitori, etc.);
- ❖ Salvaguardia della conformità alle leggi vigenti e garanzia del miglioramento continuativo delle proprie prestazioni ambientali, condizione indispensabile perché si possa parlare di “sviluppo sostenibile”;
- ❖ Aumento della consapevolezza del personale rispetto ad una corretta gestione di tutti gli aspetti che hanno o che potrebbero avere un impatto ambientale significativo;
- ❖ Ottimizzazione del consumo delle materie prime impiegate (energia, acqua, carta, gas, etc.) e corretta gestione dei rifiuti;
- ❖ Verifica periodica dei propri aspetti ambientali e valutazione, a priori, degli impatti ambientali che derivano da attività e processi in essere o futuri, inclusi gli impatti e i rischi connessi al cambiamento climatico;
- ❖ Miglioramento, nel tempo, delle prestazioni in materia di rispetto dell'ambiente;
- ❖ Individuazione e valorizzazione delle opportunità di miglioramento organizzativo, gestionale, ambientale e in materia di salute e sicurezza, anche attraverso il coinvolgimento attivo del personale e delle parti interessate;
- ❖ Perseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni di tutti i Sistemi di Gestione attraverso il coinvolgimento diretto della Direzione e di tutti i responsabili, e la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e delle lavoratrici.

OSA riconosce l'importanza crescente delle sfide ambientali globali e, in particolare, degli impatti derivanti dal cambiamento climatico, sia in termini di rischi che di opportunità.

In linea con l'impegno al miglioramento continuativo dei propri Sistemi di Gestione e con un approccio proattivo alla gestione del contesto e delle parti interessate, si impegna a:

- Valutare i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico che possono influenzare i processi, le esigenze degli assistiti e la capacità della Cooperativa di fornire servizi conformi agli standard di riferimento;
- Promuovere pratiche sostenibili nei processi aziendali, mediante una gestione più efficiente delle risorse, la riduzione degli sprechi e il contenimento delle emissioni indirette;
- Sensibilizzare il personale e gli altri stakeholder sull'importanza dell'impatto ambientale delle attività, integrando considerazioni climatiche nella cultura aziendale;
- Monitorare le evoluzioni normative e di mercato collegate ai cambiamenti climatici, al fine di garantire la conformità e cogliere le opportunità di innovazione e miglioramento;
- Integrare nei processi decisionali la valutazione delle opportunità derivanti dalla transizione ecologica, dall'innovazione tecnologica e dal miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, qualitative e di salute e sicurezza.

L'integrazione delle considerazioni sul cambiamento climatico nei Sistemi di Gestione contribuisce a rafforzare l'impegno e la responsabilità di OSA verso il contesto in cui opera.



Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

**Rev. 07
11/05/2026**

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza viene periodicamente revisionato per garantirne validità, efficacia e adeguatezza in relazione all'evoluzione del contesto interno ed esterno, alle esigenze delle parti interessate, ai rischi emergenti e alle opportunità di miglioramento individuate.

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