

POLITICA QUALITA' DELLA COOPERATIVA SOCIALE CASTEL MONTE

“Persone che si occupano di Persone”

È il motto che bene esprime la filosofia di Castel Monte nel rispetto dei Soci-Lavoratori e delle Socie-Lavoratrici e della Clientela. Una filosofia che si adatta anche alle azioni messe in atto da una Impresa Sociale che si rivolge quasi esclusivamente a Persone fragili. La mission principale di Castel Monte, nel rispetto della sostenibilità economica, è dare risposta a qualsiasi bisogno sociale nel campo dell’assistenza, della residenzialità, nel soccorso sanitario, nell’inserimento al lavoro, nel promuovere educazione.

I **valori di Castel Monte** sono l’**INNOVAZIONE**: siamo ideatori di moderni progetti anche sperimentali per adeguarci ai cambiamenti sociali in atto nelle aree dell’infanzia, delle famiglie, della disabilità, delle persone anziane e fragili; l’**UMANITÀ**: è il valore aggiunto alla professionalità a cui tutti i nostri clienti hanno diritto e che garantiamo con un processo di particolare attenzione alle relazioni tra persone; la **TRASPARENZA**: da sempre è uno dei principi che ci guida; la **TERRITORIALITÀ**: siamo fortemente radicati nel territorio realizzando i nostri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della Comunità, di soci volontari e di fruitori dei servizi sociali; la **PROFESSIONALITÀ**: la nostra forza sta nella competenza e conoscenza con Formazione permanente specifica, riconosciuta dai clienti e dagli Enti partner del servizio sanitario pubblico; la **DEMOCRAZIA ECONOMICA**: abbiamo trasformato i lavoratori e le lavoratrici in Imprenditori Sociali con professionalità ed autonomia adeguata agli specifici servizi offerti.

L’Organizzazione aziendale; Castel Monte è una Cooperativa Sociale “Plurima” (A e B) distinta per Divisioni (Sanità, Assistenza, Istruzione e Famiglia, Disabilità e Residenze per Persone anziani, Produzione ed Inserimento al lavoro), favorisce un processo di controllo riguardante la qualità dei servizi offerti e una visione d’insieme dei bisogni sociosanitari in risposta agli interessi della Comunità. Una sesta Divisione chiamata Tecnostruttura diventa il collante delle cinque Divisioni attraverso la fornitura dei servizi amministrativi, commerciali, sicurezza, qualità, formazione, personale alle diverse divisioni.

Un termine che spesso ritorna nella storia e nel processo di crescita di Castel Monte è “**Comunità**”; anche pensando a questo progetto richiamiamo il concetto di bisogni comuni e vogliamo sottolineare quanto sia importante per noi la funzione sociale e il benessere delle persone.

Servizi gestiti ed erogati. Nel corso degli anni, grazie alle diverse Divisioni, siamo riusciti a sviluppare molti servizi in diversi settori: Servizio medici in PS/PPI (in AULSS 1, 2, 3, 4 e 6), Poliambulatorio di Conscio di Casale sul Sile, Ospedale di Comunità di Castel Franco Veneto (AULSS 2), Servizio di Soccorso e Trasporto con Ambulanze (AULSS 1, 2, 4), Servizi di Fisioterapia e Logopedia (AULSS 2), Servizi alla prima infanzia, Servizi socio assistenziali/SAD/SED; si gestiscono inoltre l’Azienda agricola, l’Atelier la Sartoria, Servizi di pulizie civili ed industriali, tutte attività finalizzate all’inserimento lavorativo di svantaggiati. In particolare, gestiamo il SAD di Castel Franco, il SAD per L’Unione dei Comuni Marca Occidentale (Vedelago, Riese, Loria e Resana) e le Dimissioni Protette per l’ATS VEN_08 Asolo.

Ad oggi la Cooperativa vanta un fatturato di circa 20 milioni.

Castel Monte ha sviluppato negli anni un sistema di verifica e controllo attraverso l’adozione di Sistemi di Gestione rispondenti a standard internazionali (UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI 11034:2003), a specifici requisiti per l’Autorizzazione all’esercizio e Accredimento istituzionale dei Servizi Sanitari, Socio-Sanitari e Sociali (L.R. 22/2002), nonché a requisiti cogenti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, di sicurezza igienica degli alimenti, di privacy e tutela dei dati personali e di responsabilità amministrativa da reato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Le procedure proposte da Castel Monte sono state studiate per garantire una gestione qualitativamente elevata dei vari servizi. Per ottenere ciò la Cooperativa utilizza i seguenti strumenti e attua le seguenti strategie:

- Sistema documentale e comportamentale previsto dal **sistema Qualità ISO 9001:2015** certificato da SGS ed avente come oggetto “Soccorso e trasporto sanitario nel servizio urgenze ed emergenze, trasporti secondari e programmati, pubblici e privati, con ambulanza; Erogazione di servizi socioassistenziali, sanitari, educativi ed ausiliari in regime domiciliare e residenziale rivolti a minori, anziani, persone affette da disabilità. Erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambito civile e sanitario. Progettazione ed erogazione di servizi educativi per la prima infanzia”.



- **Qualità UNI/PDR 125:2022 (Parità di Genere):** Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo relativamente alle attività di: Soccorso e trasporto sanitario nel servizio urgenze ed emergenze, trasporti secondari e programmati pubblici e privati, con ambulanza. Gestione di Punti di Primo Intervento. Erogazione di servizio socio-assistenziali, sanitari, educativi ed ausiliari in regime domiciliare e residenziale rivolti a minori, anziani e persone affette da disabilità. Erogazione di servizi di pulizia e sanificazione in ambito civile e sanitario. Progettazione ed erogazione di servizi educativi per la prima infanzia.



- **Sistema ISO 14001:2015 (Ambientale):** Castel Monte ha ottenuto la certificazione di Qualità dalla QUALITYAUSTRIA tramite la partner italiana QUALITYITALIA per: "Erogazione di Servizi di Pulizia in ambito civile, industriale".



- **Governo clinico e Risk Management** attraverso i quali Castel Monte è responsabile del miglioramento continuo della qualità dei suoi servizi e della salvaguardia di elevati standard di assistenza attraverso la creazione di un ambiente in cui possa svilupparsi l'eccellenza dell'assistenza sanitaria. La Cooperativa, sviluppando un sistema di Risk Management interno, ha risposto all'esigenza di conoscere e comprendere le sequenze operative e le motivazioni che sono alla base delle singole azioni, per ridurre l'evenienza di una situazione avversa o di un incidente mancato (Near Miss). Inoltre, attraverso la gestione efficace delle risorse:

- **Creazione di valore** all'organizzazione e ai suoi stakeholder;
- **Supporto agli obiettivi** dell'organizzazione attraverso il miglioramento del processo decisionale, della pianificazione e della costituzione di priorità tramite:
- **Miglioramento dell'efficacia in termini di conseguimento della migliore performance possibile sullo stato di salute della collettività;**
- **Miglioramento dell'efficienza** come ottimizzazione nell'impiego delle risorse;
- **Promozione della partecipazione** del cittadino alle decisioni per il miglioramento della pratica clinica;
- **Promozione della formazione**, aperta a tutto il personale, senza discriminazione di genere, basata sulla realizzazione di programmi di formazione e valutazione con misura e monitoraggio dei risultati;
- **Promozione della comunicazione** efficace all'interno e all'esterno dell'organizzazione;
- **Promozione del miglioramento continuo** della qualità volto a realizzare innovazione e buone pratiche;
- **Monitoraggio continuo delle performance** mediante la rilevazione, la valutazione e la correzione degli errori.
- Adozione di un proprio **Codice Etico**
- Applicazione di un **Codice di Condotta**
- Rispetto delle **231/2001** ed adozione del **MOG (Modello Organizzativo)** e incarico all'**ODV (Ordine di Vigilanza)** per il controllo.
- Partecipazione all'applicazione, dove richiesto, dei PDTA regionali declinati dall'AULSS 2 per le patologie trattate all'OdC
- Rispetto e l'applicazione delle Linee Guida, delle Buone Pratiche e delle Raccomandazioni del Ministero della Salute.
- Adozione delle **Carte dei servizi** per i servizi sanitari, socio-sanitari e sociali.
- Attribuzione di due stelle per il **Rating di Legalità**.



Lo scopo finale delle procedure interne Castel Monte è la **standardizzazione** delle prestazioni ed il **monitoraggio continuo** della loro qualità, in conformità con i requisiti stabiliti nell'ottica del **continuo miglioramento**.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, è riconosciuto quale strumento e riferimento per la pianificazione e l'organizzazione dei processi identificati e finalizzati alla fornitura di prodotti ed alla erogazione di servizi che soddisfino le esigenze dei clienti, per la prevenzione, il contenimento ed eventualmente l'eliminazione degli impatti ambientali e dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici.

L'adeguamento allo standard richiede per tutti coloro che collaborano con Castel Monte di seguire la presente Politica che prevede i seguenti obiettivi generali:

1. **mettere** al centro la persona, offrendo a tutti i cittadini l'opportunità di scegliere il servizio più adeguato ai loro bisogni;
2. **perseguire** l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini;
3. **contribuire** con iniziative e proposte ad accrescere l'affidabilità e la trasparenza dei servizi sociali;
4. **qualificare** il ruolo dell'imprenditoria sociale quale strumento fondamentale per il miglioramento della qualità di vita della persona;
5. **operare** con correttezza e coerenza nell'assunzione dei rischi e nello svolgimento dei servizi;
6. **considerare** l'apporto umano ai processi lavorativi elemento indispensabile allo sviluppo complessivo dell'impresa, nella convinzione che la persona, con la sua creatività e intelligenza è una variabile decisiva per il successo nei processi di miglioramento della qualità del servizio;
7. **collaborare** con le organizzazioni pubbliche allo sviluppo e alla qualificazione delle politiche del servizio alla persona;
8. **offrire** alle organizzazioni pubbliche, con lo strumento delle convenzioni, prodotti e servizi esclusivi che consentano ai loro cittadini di acquisire migliori servizi a prezzi e condizioni di miglior favore;
9. **mirare** al conseguimento di un risultato economico positivo ed all'accrescimento della solidità dell'impresa, incrementando il valore economico e la remunerazione dei propri soci e delle proprie socie;
10. **contribuire** alla creazione di nuovi servizi e al sostegno della comunità, attraverso l'investimento di risorse umane e finanziarie;
11. **affermare** il ruolo politico ed economico dell'impresa sociale, attraverso l'impegno costante e continuo nel territorio.
12. **consolidare** il sistema qualità migliorando gli strumenti di monitoraggio e misurazione dei risultati.
13. **consolidare** l'organizzazione e la qualità dei servizi di ns. gestione.

In particolare, ritiene fondamentale:

CON LE RISORSE UMANE

1. **stimolare** sistematicamente il personale con nuovi obiettivi da perseguire e porsi come esempio da seguire per affrontare con successo tutti i problemi che si possono presentare nel corso dell'attività lavorativa, mettendo a disposizione la propria esperienza maturata, pescando nel proprio bagaglio di esperienze le soluzioni organizzative e le modalità di lavoro migliori;
2. **incoraggiare** alla sperimentazione coinvolgendo i collaboratori e le collaboratrici, rendendoli sempre più autonomi nella gestione del proprio lavoro e disponibili a prendersi carico non solo delle mansioni lavorative, ma anche delle scelte strategiche dell'organizzazione.
3. **ridurre** il turn over del personale e migliorare i sistemi di ricerca e selezione.
4. **regolare** il rapporto con i collaboratori (personale interno e professionisti) nel rispetto della flessibilità di servizio richiesta dai committenti e conciliando le esigenze personali dei collaboratori, nella garanzia della legalità contrattuale.

CON IL COMMITTENTE

1. **proporsi** quali partner e non come meri fornitori di servizi.

CON L'UTENZA

1. **coinvolgere** l'utente nelle attività dell'organizzazione.
2. **far sì** che l'utente tragga il massimo beneficio dal servizio erogato;
3. **far sì** che l'apporto dell'utente sia determinante nell'organizzazione.

La Politica aziendale per la Qualità documentata nel presente documento, viene riesaminata almeno annualmente, viene messa a disposizione a tutto il personale che collabora e resa disponibile alle parti interessate.

Montebelluna, 25 febbraio 2026

