

**POLITICA AZIENDALE**  
**LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E LA SICUREZZA, LA RESPONSABILITÀ SOCIALE**  
**GIUGNO 2008**

Formula Servizi ha voluto "mettere nero su bianco" le proprie Mission e Vision per rendere evidente e trasparente lo scopo e il proprio modo di fare impresa:

**LA MISSION DI FORMULA SERVIZI**

Studiamo per migliorare e realizzare i servizi di igiene, logistica e i servizi alla persona creando nuove e sicure opportunità di lavoro, innovando con efficienza ed efficacia i processi e i prodotti in collaborazione con i fornitori, per meritare la fiducia dei nostri clienti.

Progettiamo il futuro lavorativo insieme alle persone ponendo particolare attenzione all'ambiente.

**LA VISION DI FORMULA SERVIZI**

Cooperiamo perché le persone vivano, lavorino, siano assistite e riabilite in ambienti sicuri, organizzati e puliti con sistemi innovativi, senza che si pregiudichino le risorse dell'aria, dell'acqua e della terra.

Formula Servizi è un'impresa Cooperativa e come tale deve essere in grado di soddisfare congiuntamente un duplice vincolo: quello della mutualità e solidarietà e quello dell'efficienza gestionale.

Da queste semplici considerazioni nasce la visione di Formula Servizi per la gestione, lo sviluppo e il miglioramento sia dell'azienda cooperativa che dei servizi erogati.

Sappiamo che il vincolo della mutualità e solidarietà non è sufficiente da solo a far vivere una cooperativa, anzi tale vincolo diventa irrealizzabile se non coniugato ad una efficiente gestione dell'attività. L'efficienza è dunque la condizione indispensabile e lo strumento che consente alla nostra organizzazione di competere sul mercato e operare secondo i propri valori e principi fondanti.

Siamo anche consapevoli che la competizione tra le aziende non può più misurarsi solo sulle caratteristiche dei servizi erogati ma deve anche comprendere le modalità con cui gli stessi servizi vengono prodotti, il pieno rispetto delle leggi e la tutela dell'ambiente che ci circonda.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale e di salute e sicurezza dei lavoratori, la Direzione di Formula Servizi ha deciso di implementare e mantenere attivi sistemi di gestione secondo le norme ISO 9001 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente, SA 8000 per la responsabilità sociale e OHSAS 18001 per la salute e sicurezza dei lavoratori. Pertanto la Direzione aziendale si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse per implementare, mantenere e migliorare tali sistemi di gestione e raggiungere quindi 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, L'EFFICIENZA GESTIONALE, IL RAPPORTO CON IL CLIENTE**

L'efficienza gestionale è l'elemento fondamentale sul quale si basa il modello organizzativo di Formula Servizi: la strada delineata per ottimizzare l'efficienza passa attraverso il coinvolgimento di tutto il personale, l'organizzazione per processi e l'utilizzo dei sistemi informativi. Lo scopo finale è ottimizzare i costi della struttura, eliminando le sovrapposizioni di attività al fine di rendere l'azione lavorativa più efficace e più efficiente.

L'organizzazione per processi favorisce sempre più l'auto-organizzazione del personale che, con la consapevolezza delle competenze e del proprio ruolo, ha un approccio al lavoro maggiormente propositivo e responsabile.

Il "saper fare" della cooperativa viene pienamente sfruttato, privilegiando l'acquisizione di grandi commesse, dove il valore aggiunto dato dalla nostra capacità organizzativa consente di raggiungere la massima soddisfazione del cliente insieme all'ottimizzazione delle condizioni di lavoro. L'integrazione tra i servizi di igiene, assistenziali, riabilitativi e di logistica è un ulteriore elemento di forza per proporre soluzioni efficienti e rispondenti alle necessità dei clienti.

Il Cliente è una componente fondamentale delle nostre relazioni e del nostro lavoro: colui che dà valore all'azione profusa dalla cooperativa creando le condizioni per lo sviluppo. L'abitudine e la fidelizzazione non sono condizioni che si auto alimentano nel tempo: anche il cliente consolidato ha sempre bisogno, con ragione, di essere pienamente soddisfatto del servizio che ci ha affidato.

L'opera di miglioramento dell'organizzazione e del servizio proposto deve essere costante, per soddisfare la nostra passione di "fare bene le cose" e per corrispondere alla crescita continua dei requisiti che i clienti pongono come

condizione per l'affidamento del lavoro. In questo ambito il Sistema Qualità fornisce gli strumenti per governare e monitorare l'azione della Cooperativa.

Lo stesso Sistema di Gestione per la Qualità supporta anche la gestione dei reclami dei clienti, definendo un iter per la risoluzione dei problemi

A fronte del manifestarsi di reclami dobbiamo avere la capacità di dare risposte tempestive e concrete: per questo è importante intervenire per la risoluzione di quanto ci viene segnalato dal cliente, nel minor tempo possibile. Le fasi operative che si susseguono sono due, la tempestiva raccolta delle informazioni e la conseguente azione correttiva per riportare il servizio alle condizioni ottimali.

Il cliente deve avere coscienza che, stipulando un contratto con Formula Servizi, ha "acquistato" anche il supporto di un'organizzazione che verifica il lavoro svolto dagli operatori, è propositiva al miglioramento del servizio e si interfaccia attraverso personale la cui funzione specifica è quella di seguire l'evoluzione del rapporto cliente/fornitore e portarlo all'ottimizzazione.

Tutto ciò si rende possibile con il continuo monitoraggio delle attività da parte dei coordinatori, che svolgono anche l'importante funzione di canali di comunicazione per un passaggio di informazioni puntuale e preciso, mirato all'eliminazione di incomprensioni tra la cooperativa e gli stessi clienti.

L'attenzione al Cliente è ancora più apprezzabile per i servizi alla persona dove i clienti finali sono gli stessi utenti 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.

#### LA MUTUALITÀ, LA SOLIDARIETÀ E L'ATTENZIONE ALLA PERSONA

Formula Servizi è particolarmente attenta ai bisogni espliciti e impliciti dei lavoratori, in primo luogo perché gli stessi lavoratori sono i soci della cooperativa ed in secondo luogo perché in un'impresa di servizi le risorse umane sono il patrimonio più prezioso da proteggere e coltivare.

La Direzione aziendale ha la consapevolezza che la cooperativa rappresenta un punto fermo nella vita dei soci e dei dipendenti in quanto è garanzia del posto di lavoro e quindi una certezza per il proprio futuro. L'impegno alla regolarità e puntualità dei pagamenti di salari e stipendi è il primo elemento di correttezza nel rapporto di lavoro, oltre ovviamente al rispetto del CCNL e a tutta la normativa applicabile di riferimento.

L'attenzione ai bisogni dei soci e dei dipendenti deve essere costante e i canali di comunicazione per individuarli sempre attivati, per facilitare il dialogo anche attraverso la massima disponibilità all'incontro da parte dei vertici aziendali.

In conseguenza alle necessità manifestate dal personale, è stato attivato diffusamente il contratto part-time. Ad oggi il lavoro a tempo parziale viene fruito da circa il 65% del personale femminile, che ha scelto di contribuire al reddito familiare nel rispetto delle esigenze personali e di cura della propria famiglia.

Anche la riduzione della "fatica fisica" e dello "stress lavorativo" sono un obiettivo di Formula Servizi: si persegue attraverso la continua ricerca di soluzioni tecnologicamente avanzate per conseguire il miglioramento della condizione di tutti i lavoratori. A questo scopo l'impegno della cooperativa è orientato all'innovazione tecnologica di hardware e software e contemporaneamente all'innovazione tecnologica di macchine, prodotti e soluzioni lavorative capaci di migliorare la qualità della vita di ciascun lavoratore.

Formula Servizi, inoltre, da diversi anni investe anche nel futuro pensionistico dei soci e dipendenti, dapprima sottoscrivendo una polizza assicurativa/previdenziale a loro favore; attualmente si fa carico di formare e informare, ben oltre gli obblighi di legge, i lavoratori stessi sulla possibilità di aderire al fondo negoziale di previdenza complementare Cooperlavoro, attraverso incontri, informative e articoli sul notiziario interno.

I lavoratori devono essere soddisfatti del proprio lavoro e coscienti che la Cooperativa si è impegnata per il raggiungimento delle migliori condizioni economiche e organizzative possibili: queste informazioni vengono trasmesse durante gli incontri di formazione e attraverso il materiale predisposto e distribuito secondo il piano della comunicazione adottato dalla cooperativa. La Cooperativa è cosciente che esiste uno stretto legame tra livello di soddisfazione del Lavoratore e la soddisfazione del Cliente, pertanto sa che è interesse primario creare e mantenere le migliori condizioni di lavoro attuabili.

La Cooperativa investe in formazione relativamente all'aggiornamento delle tecniche di lavoro e sui temi della sicurezza, allo scopo di elevare la professionalità e la tutela dei lavoratori, ottenendo nello stesso tempo un maggiore coinvolgimento degli stessi nel raggiungimento degli obiettivi aziendali comuni e condivisi.

A fronte del grande numero di persone che lavorano con Formula Servizi e della diffusione sul territorio nazionale di nuove commesse e quindi di nuovi rapporti di lavoro, c'è una costante attenzione a sostenere la professionalità e la

capacità umana degli operatori che effettuano il coordinamento delle risorse umane, affinché i principi della presente politica siano sempre al centro del modo di operare.

L'attenzione continua alla persona è tradotta in un sistema di gestione che supporta il controllo e la misurazione dell'efficienza della Cooperativa: pertanto la Direzione Aziendale ha scelto di implementare un sistema conforme alla norma SA 8000, che nel 2003 è stato certificato da un Ente esterno.

#### LA TUTELA DELL'AMBIENTE

Formula Servizi considera la tutela dell'ambiente, 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. Analizzate tutte le attività, l'attenzione della cooperativa si è concentrata sulla riduzione degli imballaggi, sul risparmio idrico e sull'utilizzo di carburanti a ridotto impatto ambientale.

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 da Formula Servizi;
- Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso:
  - il coinvolgimento e la formazione del personale addetto ai processi aziendali per favorire la diffusione di comportamenti sostenibili per l'ambiente;
  - l'analisi preventiva degli impatti ambientali generati da nuovi servizi, da modifiche agli impianti utilizzati e dall'insieme delle attività svolte, tenendo in considerazione le novità tecnologiche sperimentate in proprio o proposte dal mercato, la loro possibile implementazione, la sostenibilità economica e il miglioramento che rappresentano sul piano della sicurezza;
  - l'introduzione di modalità di controllo dei propri aspetti ambientali con la pianificazione di attività di monitoraggio periodiche;
  - la ricerca continua ad essere eco-efficienti nell'espletamento delle nostre attività;
- Prevenire incidenti ambientali, attraverso la sorveglianza continua delle attività, ed intervenire immediatamente per la loro eliminazione/riduzione sulla base di apposite procedure di emergenza;
- Sensibilizzare e coinvolgere i propri fornitori ed appaltatori sugli impegni della nostra politica ambientale e degli obiettivi perseguiti da Formula Servizi, promuovendo una collaborazione attiva nell'individuare e sperimentare metodologie ed attrezzature più performanti per l'ambiente;
- Comunicare all'esterno la politica e le strategie ambientali mediante divulgazione dei contenuti alle autorità pubbliche, ai clienti ed ai cittadini.

Formula Servizi aderisce ai principi del regolamento Emas e si impegna a comunicare all'esterno le prestazioni ambientali e i risultati raggiunti.

#### LA SALUTE E LA 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 di Formula Servizi 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 di Formula Servizi sono:

- Il totale rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza
- 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.

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
- Collaborazione con i fornitori per lo studio e l'individuazione di attrezzature e prodotti con caratteristiche di pericolosità inferiori alle attuali
- Collaborazione con i clienti sugli aspetti legati a salute e sicurezza nello svolgimento dei nostri servizi presso le loro sedi.

Per la gestione di tutte le attività, Formula Servizi ha scelto di implementare un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza conforme alla norma OHSAS 18001

Il Direttore Generale

Graziano Rinaldini

La presente politica è stata distribuita a tutto il personale di Formula Servizi ed è scaricabile dal sito [www.formulaservizi.it](http://www.formulaservizi.it). Per qualsiasi informazione è possibile contattare l'indirizzo [info@formulaservizi.it](mailto:info@formulaservizi.it).