



ISO Stars EU  
ISO 9001

ISO Stars EU  
BS OHSAS 18001



# CROCE AZZURRA ODV

Associazione Volontari di Pronto Soccorso – Codice Fiscale 95003160132

Sede legale: Rovellasca (CO) – Via Monza, 2 – tel. 02.96343505

Sezione di Caronno Pertusella (VA) – Via Caposile, 77 – tel. 02.9655103

Sezione di Como (CO) – Via Michelangelo Colonna, 3 – tel. 031.300699

Sezione di Porlezza (CO) – Via per Ferrovia, 2/A – tel. 0344.72012

Sezione di Cislano (MI) – Piazza San Giovanni, 4 – tel. 02.49716967

Iscritta al Registro Volontariato Regione Lombardia n° 3123

Iscritta al Registro Regionale delle Persone Giuridiche n° 2798

## POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SALUTE E SICUREZZA

MOD SGI 02.06

### Indice – POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SALUTE E SICUREZZA"

1	Scopo e campo di applicazione
2	Documenti di riferimento e fonti di informazione
3	Terminologia ed abbreviazioni
4	Responsabilità e distribuzione del documento
5	La "Mission" di Croce Azzurra ODV
6	Approccio per processi
7	Impegni della Direzione generale
8	Risk based thinking: attuazione e mantenimento della Politica della Qualità e della SSL
9	Riesame della Politica della Qualità e della SSL
10	Approvazione, comunicazione e distribuzione della Politica della Qualità e della SSL

### Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00	01/10/2020	Prima emissione SGI	RSGI



## 1. Scopo e campo di applicazione

La **Politica della qualità e della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro (SSL)** costituisce la **carta fondamentale** di Croce Azzurra ODV ed è il riferimento fondamentale ed essenziale per tutti gli operatori di Croce azzurra ODV e per tutti coloro che, esterni all'organizzazione, hanno dei rapporti professionali con essa.

La **Politica della qualità e della SSL comprende** i fondamentali impegni cui si ispira ogni azione svolta all'interno della vita dell'Associazione, nell'ottica della qualità e della SSL e del loro miglioramento continuo. La presente Politica delinea quindi **obiettivi** e **principi strategici** cui tutti gli appartenenti alla vita dell'Associazione devono attenersi in rapporto al proprio ruolo ed alle proprie responsabilità.

La **Politica della qualità e della SSL indica** quale **"missione"** si è data Croce Azzurra ODV in tema di Qualità e di SSL, esprimendo le motivazioni che stanno alla base, la ferma volontà della DG a perseguire gli obiettivi posti, la consapevolezza dei risultati auspicati cui tendere, le responsabilità da assumere.

Con l'attuazione del **Sistema di Gestione Integrato (SGI)** Croce Azzurra ODV tende perciò a dimostrare la sua capacità di offrire al cliente servizi che soddisfano le sue esigenze nel rispetto della normativa cogente in materia di SSL.

**Le disposizioni di del Sistema di Gestione integrato e dei suoi documenti sono applicati per tutti i servizi resi da Croce Azzurra Odv) e nei luoghi di lavoro pertinenti ai servizi resi (Sezioni) secondo l'approccio per processi descritto nella POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SALUTE E SICUREZZA (par. 6)**

## 2. Documenti essenziali di riferimento e fonti di informazione

- D.lgs 81/2008 e s.m.i (testo unico in materia di salute e sicurezza sul lavoro)
- D.lgs 117/2017: Codice del Terzo Settore
- D.lgs, 285/1992 e s.m.i (Codice della Strada)
- DGR: 5165/2015 disciplina dei servizi in materia di trasporto sanitario)
- Delibera AREU 225/2017: Disciplina in materia di trasporto sanitario
- CCNL ANPAS 2018
- ISO 9001:2015
- ISO 45001:2018
- Codice Etico ANPAS ed 2016

Le fonti principali di informazione sulla legislazione e sulla normativa applicabile sono:

**Siti Internet istituzionali e specializzati nazionale, regionale e locale:**

- <http://www.areu.lombardia.it/>
- <http://www.anpasnazionale.org/>
- <https://www.anpaslombardia.org/v.2.1/public/?tgt=home>
- <http://www.puntosicuro.it/>
- [http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2\\_4.jsp?lingua=italiano&area=118%20Pronto%20Soccorso](http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_4.jsp?lingua=italiano&area=118%20Pronto%20Soccorso)

Ulteriori fonti di prescrizioni legali sono costituite da autorizzazioni, certificati e prescrizioni rilasciate dagli organi di controllo.



### 3 Terminologia ed abbreviazioni

<b>DG</b>	Direzione Generale
<b>SGI</b>	Sistema di Gestione Integrato
<b>RSGI</b>	Responsabile sistema di Gestione Integrato
<b>OBIETTIVO</b>	Risultato da conseguire, fissato dall'Organizzazione per ottenere risultati specifici in coerenza con la Politica della Qualità e della Salute e Sicurezza
<b>POLITICA</b>	Orientamenti e indirizzi di un'organizzazione espressi in modo formale dall'Alta Direzione
<b>FATTORI DI CONTESTO ESTERNI</b>	Ambiente esterno nel quale l'organizzazione cerca e persegue i propri obiettivi
<b>FATTORI DI CONTESTO INTERNI</b>	Ambiente interno nel quale l'organizzazione cerca e persegue i propri obiettivi
<b>PARTI INTERESSATE</b>	Persone o entità che aggiungono valore all'organizzazione oppure che hanno un qualche interesse nei suoi confronti o, ancora, che vengono direttamente coinvolti dalle attività dell'organizzazione.
<b>AMM</b>	Amministrazione – Ufficio acquisti
<b>OPERATORI</b>	Tutti coloro che svolgono le attività statutarie previste nel punto 5 della presente Politica
<b>APPARTENENTI</b>	Tutti coloro che sono membri e soci dell'Associazione, anche non svolgenti le attività statutarie previste nel punto 5 della presente Politica
<b>DIPENDENTI (DIP)</b>	I Lavoratori dipendenti di Croce Azzurra ODV
<b>VOLONTARI (VOL)</b>	I volontari di Croce Azzurra ODV
<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Valutazione formale effettuata dalla DG circa lo stato e l'adeguatezza del Sistema di Gestione Integrato, comprendente un insieme di valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del SGI rispetto alla Politica e agli obiettivi per la Qualità e la Salute e Sicurezza.



## 4 Responsabilità e distribuzione del documento

FUNZIONE	EMISSIONE/ REVISIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DISTRIBUZIONE	MODALITA' DI DISTRIBUZIONE	ARCHIVIAZIONE E REGISTRAZIONE
DG			✓	✓	ELETTTRONICA	
RSGI	✓	✓		✓	ELETTTRONICA	ELETTTRONICA
AMM		✓		✓	ELETTTRONICA	ELETTTRONICA
DIP				✓	SITO WEB BACHECA	
VOL				✓	SITO WEB BACHECA	

## 5. La “Mission” di CROCE AZZURRA ODV

I servizi resi da Croce Azzurra ODV si distinguono in tre categorie:

### A) SERVIZIO TRASPORTO SANITARIO EMERGENZA URGENZA 112:

Soccorso e trasporto di persone disposto o coordinato dalle Sale Operative Regionali di Emergenza Urgenza (SOREU) che si concluda o meno presso una Struttura di ricovero e cura accreditata per l'emergenza urgenza. È assimilato al soccorso sanitario extra ospedaliero l'attività di stazionamento e soccorso in occasione di eventi/manifestazioni per le quali è prevista la presenza di personale e mezzi di soccorso nel rispetto della normativa specifica e delle procedure operative di AREU.

### B) SERVIZIO TRASPORTO SANITARIO SEMPLICE E TRASPORTO SANITARIO (trasporti secondari):

Trasporto di persone con impiego di ambulanza, autovettura e di furgone finestrato, limitatamente ai servizi effettuati da Soggetti convenzionati con l'Azienda Sanitaria, con contributo economico riconosciuto dalla stessa. Rientra altresì in tale tipologia di servizio il trasporto in ambulanza di persone che, in assenza di prescrizione di accompagnamento sanitario formulata da una Struttura Sanitaria, richiedono un accompagnamento: da domicilio a Strutture Sanitarie e/o Socio Sanitarie e viceversa; tra luoghi non sanitari.



I trasporti secondari si suddividono in:

**2.1: TRASPORTI NON URGENTI**

**2.2: TRASPORTI DIALIZZATI**

**2.3: RICOVERI E DIMISSIONI**

**2.4: TRASFERIMENTI OSPEDALE-OSPEDALE**

**2.5: TRASPORTI LUNGA PERCORRENZA E RIMPATRIO INFERMI**

**2.6: MANIFESTAZIONI SPORTIVE**

**C) ALTRI SERVIZI.** Per “altri servizi” si intendono i servizi che Croce Azzurra ODV svolge a favore del territorio in cui opera contribuendo al soddisfacimento di alcuni fondamentali bisogni del contesto territoriale in cui è inserita l’attività dell’Associazione:

**3.1: assistenza alla cittadinanza**

**3.2: trasporti sociali**

Il servizio al cittadino” costituisce la vera e propria “mission” di Croce Azzurra ODV.

Infatti, benché sia la principale, solo una parte dell’attività dell’Associazione è dedicata all’assistenza sanitaria di emergenza/urgenza, la quale richiede una specifica preparazione ed un impegno continuo. Negli ultimi anni, sensibili alle nuove esigenze della popolazione, la nostra Associazione ha attivato unitamente ai servizi sempre svolti, nuove prestazioni, (ALTRI SERVIZI) come ad es:

- Accompagnamento persone per sottoporsi a visite mediche e terapie
- Servizi in generale per le persone diversamente abili;
- Servizi prenotazione esami e ritiro referti;
- Servizi di assistenza a manifestazioni sportive e altre manifestazioni locali
- Distribuzione pasti

L’impegno di Croce Azzurra ODV è quello sia di ampliare tali servizi ed offrirli al maggior numero di persone che ne fanno richiesta.

Per fare tutto questo, Croce Azzurra ODV si rivolge a tutte le persone disponibili ad offrire una parte del loro tempo libero, poiché così si può dare la possibilità a persone bisognose di soddisfare esigenze che, apparentemente banali, possono risultare difficoltà insormontabili in "particolari condizioni".



## 6. APPROCCIO PER PROCESSI

### IMPEGNI PER LA QUALITA' E LA SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO (SSL)

L'approccio per "processi" implica la definizione e la gestione sistematica dei processi e delle loro interazioni in modo da conseguire i risultati attestati in conformità a questa Politica e agli indirizzi strategici di Croce Azzurra ODV. L'Associazione ha pertanto stabilito innanzitutto **il campo di applicazione del SGI che si estende a tutti i processi ed ha provveduto alla loro definizione e correlazione con i principali documenti di Sistema (SGI)**

Tipo	Definizione	Processi		Documenti di riferimento
Primari	Trattasi dei processi/attività attraverso i quali vengono gestiti i business primari dell'Associazione di cui allo scopo certificativo	(A)	Gestione delle attività statutarie	PR SGI 12
		(B)	Gestione dei servizi di trasporto sanitario "emergenza-urgenza 112"	PR SGI 13
		(C)	Gestione degli approvvigionamenti e valutazione dei fornitori	PR SGI 14
		(D)	Gestione dei servizi di trasporto sanitario semplice: "trasporti non urgenti – secondari Altri servizi al cittadino	PR SGI 13
Gestionali	Trattasi dei processi/attività attraverso i quali vengono gestite scelte ed azioni di tipo direzionale/gestionale adottate dall'Associazione per coordinare processi/attività primari	(E)	Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza	PR SGI 01
		(F)	Responsabilità Direzione e Gestione Risorse	PR SGI 02



Processo gestionale	Input	Output specifici	Informazioni documentate
<b>(E) Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza</b>	• Gestione attività statutarie	• Indicatori prestazionali	PR SGI 01 MOD SGI 01.03
	• Gestione attrezzature/presidi sanitari	• Analisi soddisfazione cliente	PR SGI 13 MOD SGI 13.06 MOD SGI 13.04
	• Gestione fornitori	• Risultati valutazione fornitori	PR SGI 17 MOD SGI 17.02
	• Gestione infrastrutture	• Gestione scadenziari	PR SGI 10
	• Gestione Audit	• Risultati Audit	PR SGI 18 MOD SGI 18.04
	• Gestione azioni correttive e preventive	• Analisi non conformità	PR SGI 21 MOD SGI 21.01
	• Gestione registrazioni	• Elenco dei documenti di sistema	MOD SGI 08.01
	• Gestione formazione personale	• Attività di formazione	PR SGI 07
	• Risultati attività di addestramento	• Piani di formazione	MOD SGI 07.05
<b>(F) Responsabilità Direzione e Gestione Risorse</b>	• Gestione salute e sicurezza dei lavoratori	• Sorveglianza operativa aspetti qualità/ sicurezza	PR SGI 05
	• Indicatori prestazionali	• Politica Integrata SGI	MOD SGI 01.03
	• Analisi soddisfazione cliente	• Piani di miglioramento	MOD SGI 04.01 MOD SGI 21.03 MOD SGI 13.06 MOD SGI 13.04
	• Analisi non conformità e delle azioni correttive	• Obiettivi	MOD SGI 01.01 MOD SGI 01.02 MOD SGI 01.03 MOD SGI 04.01
	• Riesame della Direzione	• Verbale del Riesame	MOD SGI 19.03



**Gli elementi specifici di output relativi agli obiettivi sono descritti compiutamente nella PR SGI 01**

**(La progettazione (§ 8.3 UNI EN ISO 9001:2015) non è un requisito applicabile** in quanto le specifiche dei servizi sono definiti dai clienti (convenzioni stipulate)

Tutti gli altri requisiti sono applicabili.)

**All'interno dell'approccio per processi Croce Azzurra ODV definisce lo "Scopo certificativo" riguardante i tre punti descritti nella "mission" di Croce Azzurra ODV.**

- Servizio trasporto sanitario "emergenza-urgenza 112"
- Servizio trasporto sanitario semplice: "trasporti non urgenti – secondari"
- Altri servizi al cittadino.

## 7. IMPEGNI DELLA DIREZIONE GENERALE

La particolare attività svolta da Croce Azzurra ODV **richiede il continuo miglioramento dei propri standard qualitativi di servizio** facendo sì che vengano resi ai cittadini prestazioni caratterizzate da un elevato livello professionale.

La Direzione Generale (DG) di Croce Azzurra ODV (CONSIGLIO DIRETTIVO) si impegna costantemente a questo fondamentale obiettivo mettendo a disposizione risorse umane, strumentali, ed economiche.

Al fine di conseguire il fondamentale obiettivo del "servizio al cittadino", Croce Azzurra ODV persegue costantemente all'interno dei suoi processi i seguenti **obiettivi**:

- **Miglioramento continuo** della gestione e delle prestazioni fornite, comprendendo le esigenze e le aspettative delle parti interessate rilevanti per il SGI, affrontando i conseguenti rischi ed opportunità ed attuando il costante monitoraggio e il controllo della documentazione a supporto richiesta dalla legislazione vigente e dalle normative applicabili.
- **Dimostrare la sua capacità di fornire i servizi** di cui al punto 5, soddisfacendo i requisiti di prestazione richiesti dai protocolli e dalle convenzioni stipulate con i clienti, nonché quelli ricavabili dalle normative cogenti applicabili alle attività dell'Associazione.
- **Prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali** riguardanti le prestazioni rese dall'Associazione nell'ambito delle mansioni in cui è chiamata ad operare, attraverso gli strumenti offerti dalla legislazione vigente e dalle normative applicabili.
- **Rispetto integrale della legislazione e della normativa applicabile**, con particolare riferimento al D.lgs 81 e s.m.i, alle procedure del SGI, alle procedure AREU riguardanti le prestazioni di soccorso sanitario nonché a tutti gli altri requisiti che la DG eventualmente sottoscriva e che abbiano relazione con la SSL e la sua relativa gestione inclusa nel presente SGI.
- **Migliorare l'immagine dell'Associazione nel territorio**, comprendendo i fattori esterni ed interni rilevanti per la sua attività, e soprattutto attraverso la capacità di fornire servizi alla popolazione, come ad es. i corsi di primo/pronto soccorso, i servizi alle persone disabili, l'assistenza alle manifestazioni sportive.

**La DG dichiara che tali obiettivi/impegni sono parte integrante della sua attività, costituendo l'impegno strategico fondamentale dell'organizzazione. Tali obiettivi sono strutturati e definiti all'interno della PR SGI 06 (obiettivi) e nelle informazioni documentati a supporto della procedura: MOD. SGI 01.01, SGI 01.02 e SGI 01.03.**



## 8. RISK BASED THINKING: ATTUAZIONE E MANTENIMENTO DELLA POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SSL

La DG esprime la convinzione che l'applicazione degli impegni descritti al punto 7, siano la base per garantire elevate prestazioni professionali nonché per potersi distinguere adeguatamente rispetto ad altre organizzazioni che prestano lo stesso servizio.

Nell'attuazione della presente "Politica", la DG si impegna più specificamente affinché:

- **Tutti i lavoratori, i volontari e le varie figure dell'Associazione, secondo proprie attribuzioni e competenze, siano informati, formati e sensibilizzati al raggiungimento degli impegni descritti nel punto 6.**
- Tutti gli operatori di Croce Azzurra ODV assumano le conseguenti responsabilità in materia di sicurezza e salute sul lavoro.
- Vengano fornite tutte le risorse umane e strumentali necessarie al fine di perseguire efficacemente l'adozione del presente SGI.
- Sia messo in atto e mantenuto un sistema affidabile e completo per la rilevazione dei dati necessari per la gestione del SGI, e su questa base attuare un programma di monitoraggio completo ed affidabile.
- Siano verificati costantemente i metodi di lavoro e le procedure operative per prevenire gli incidenti e le non conformità.
- Gli aspetti organizzativi i metodi e i luoghi di lavoro, siano gestiti e mantenuti in modo da salvaguardare la salute e sicurezza di tutti gli operatori di Croce Azzurra ODV e delle persone nonché più in generale dei "terzi" e anche di tutti i beni associativi.
- La formazione dei lavoratori sia costantemente aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta e sia conseguentemente promossa la consapevolezza del ruolo di ciascun operatore e sia favorita la sua responsabilizzazione individuale.
- Si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza alle necessità emergenti nel corso delle attività lavorative.
- Siano promosse la cooperazione fra le varie figure dell'Associazione.
- Siano rispettate tutte le leggi e regolamenti/procedure vigenti e ci si attenga agli standard individuati.
- Siano gestite le proprie attività anche con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.



## ATTUAZIONE E MANTENIMENTO DELLA POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SSL (segue)

- Siano perseguiti con costanza obiettivi di miglioramento continuo delle prestazioni del SGI.
- Siano assicurate e sviluppate comunicazioni efficaci con tutto il personale e con le rappresentanze dei lavoratori.
- Sia mantenuto un dialogo aperto con i fornitori impegnandoli a mettere in atto comportamenti coerenti con questa Politica.
- Siano sviluppati e mantenuti rapporti aperti e collaborativi con le autorità locali e con tutte le parti interessate.

Per mantenere nel tempo e documentare efficacemente il perseguimento degli obiettivi descritti la DG attraverso la sue risorse interne si impegna affinché:

- Siano effettuate verifiche, ispezioni e “**audit interni**” e conseguenti piani di monitoraggio, atti a identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità con i requisiti del SGI.

## 9. RIESAME DELLA POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SSL

Ad intervalli pianificati e comunque almeno una volta all'anno, La DG verifica il funzionamento del SGI, e la gestione della Qualità e della Salute e Sicurezza, esaminando i **piani di monitoraggio e gli esiti degli audit interni** come previsto al punto 8,

In occasione del **Riesame della Direzione, verrà anche riesaminata questa “Politica”** ed eventualmente la necessità di aggiornamenti o revisioni,

In occasione del Riesame della Direzione verranno inoltre ridefiniti gli obiettivi e i programmi per l'anno successivo.



ISO Stars EU  
ISO 9001

ISO Stars EU  
BS OHSAS 18001



## 10. APPROVAZIONE, COMUNICAZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SSL

LA DG Rende noto questo documento “Politica della sicurezza” e lo diffonde a tutti gli operatori dell’Associazione mediante:

- Esposizione all’interno di ogni sezione di Croce Azzurra ODV per permetterne la visione e la lettura anche ai visitatori esterni.
- Visibile all’esterno attraverso la pubblicazione sul sito web, nonché sul cloud dell’Associazione.
- Illustrata durante le sessioni formative per garantirne la completa comprensione.

La DG diffonde e rende nota la presente Politica della Qualità e della salute e Sicurezza a tutte le parti interessate di cui al MOD. SGI 01.02 (istituzioni locali, clienti con convenzioni e fornitori), attraverso la sua pubblicazione sul sito WEB dell’Associazione. **Inoltre essa è acclusa ad ogni convenzione e contratto siglato con clienti e Fornitori.**

**Copia della presente “Politica” è inviata in formato elettronico a tutti gli operatori di Croce Azzurra ODV di cui si conosca l’indirizzo di posta elettronica.**

Attraverso la comunicazione della Politica della salute e sicurezza la DG intende:

- Dimostrare e rendere noti a tutti gli operatori di Croce Azzurra ODV i propri impegni per la Qualità e la SSL e la volontà di perseguirli.
- Aumentare la consapevolezza degli impegni dichiarati.
- Facilitare la comprensione di tutti gli operatori delle proprie responsabilità e obblighi in materia di SSL.