ISTITUTO CORTIVO
TU, NEL SOCIALE.

Istituto Cortivo

Politica per la Qualità

L'**Istituto Cortivo** è il centro privato di formazione nel sociale più importante d'Italia.
In quarant'anni e più di attività ha formato assistenti alla persona attraverso corsi basati su un metodo didattico che mette al centro la competenza, la preparazione specifica, le capacità umane e le risorse empatiche, necessarie per lavorare con efficacia come professionisti delle Relazioni d'aiuto.

VISION

È insieme semplice e ambiziosa: consolidare nel tempo la propria leadership formativa nel sociale, con corsi sempre più qualificanti e contribuire all'evoluzione di un welfare privato specializzato e di qualità, che metta al centro sempre e soltanto la persona in una società che invecchia e sempre di più deve fare i conti con una percentuale crescente di soggetti per motivi diversi "deboli". L'obiettivo è qualificare sempre di più le professioni di aiuto alla persona e supportare lo sviluppo di una società più giusta ed equa dal punto di vista di un welfare "democratico" ed esteso, anche attraverso l'ideazione e fornitura di servizi innovativi.
Nuovi servizi e nuove professioni, quindi, per accompagnare responsabilmente l'evoluzione etica della società.

MISSION

L'Istituto Cortivo, in quanto Centro di formazione che opera nel Sociale, è sempre attento alle esigenze della Comunità, per ciò che attiene alla formazione delle professioni d'aiuto e di assistenza alla persona. Si impegna quindi a fare in modo che i "suoi" operatori siano un punto di riferimento per tutti, non solo in virtù delle conoscenze professionali acquisite, ma anche per la loro umanità e per la capacità di relazione e di empatia.
Per questo l'Istituto opera ogni giorno per raggiungere, a tutti i livelli, la massima qualità; per creare un ambiente di lavoro sicuro, confortevole, ergonomico e piacevole; per favorire la collaborazione tra le persone; per stimolare la condivisione dei suoi valori di riferimento.

SERVIZI

La *mission* formativa dell'Istituto si realizza in una gamma di specializzazioni che, oltre a fornire un bagaglio di competenze e conoscenze "tecniche", puntano a formare professionisti delle relazioni di aiuto alla persona capaci di valorizzare le proprie "risorse umane interiori" e di fornire quindi ai propri assistiti un servizio "integrale": fatto di efficacia concreta e di capacità umane.

In questo mix di professionalità e umanità sta, in estrema sintesi, l'etica della formazione secondo il "metodo" dell'Istituto; un metodo messo pazientemente a punto, e costantemente migliorato, in oltre 40 anni di attività.

L'**offerta formativa** dell'Istituto si focalizza nell'ambito sociale:

- *Assistente all'infanzia*

Si occupa di minori anche con lievi difficoltà di sviluppo, con problemi comportamentali oppure provenienti da famiglie che vivono situazioni problematiche o di disagio sociale.

- *Assistente agli anziani*

Opera in strutture residenziali o a domicilio aiutando persone autosufficienti e allettate nelle attività quotidiane e nell'igiene personale.

- *Assistente ai disabili*

Assiste persone con disabilità mentale, fisica o sensoriale, favorendo lo sviluppo delle loro capacità.

- *Assistente turistico ai disabili*

Si occupa di gite, vacanze, attività ricreative delle persone disabili, accompagnandole nel tempo libero e aiutandole nella cura di sé.

- *Operatore per le dipendenze*

Assiste persone con dipendenze da stupefacenti, alcool o gioco d'azzardo in fase di disintossicazione o di terapia.

- *Operatore multiculturale*

Facilita l'inserimento nella nostra società delle persone straniere, aiutandole a conoscere istituzioni, usi e costumi della nuova realtà.

- *Amministratore di sostegno*

Aiuta le persone del tutto o quasi prive di autonomia a gestire i loro interessi, viene di solito nominato dal Giudice Tutelare.

- *Animatore*

Incoraggia la creatività delle persone, favorisce la socializzazione, promuove la dimensione ludica in contesti molto diversi: da quello turistico a quello sociale.

- *Assistente Familiare*

Aiuta anziani, disabili, direttamente a casa per: sbrigare le faccende domestiche, fare la spesa, curare l'igiene personale, offrire un servizio di veglia, diurna o notturna, ritirare ricette mediche o medicinali in farmacia.

SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ

L'Istituto Cortivo è attualmente certificato sulla base della norma UNI EN ISO 9001.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è improntato su un approccio di *risk-based thinking,* per consentire all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e di mettere in atto controlli preventivi tali da minimizzare gli effetti negativi e da cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato, anticipandone le tendenze.
I risultati dell'attività svolta vengono quindi formalizzati nel Riesame della Direzione, normalmente di cadenza annuale, che rappresenta il momento cruciale non solo per la valutazione dell'attività svolta, ma anche e soprattutto per la pianificazione e il miglioramento di quella da svolgere.

L'organizzazione fonda il proprio Sistema di Gestione Qualità sull'analisi dei fattori interni ed esterni che influenzano attivamente e passivamente l'attività aziendale. Si impone quindi di comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate e di stabilire obiettivi per la qualità che tengano conto delle necessità aziendali e siano compatibili con il contesto in cui opera l'azienda.

La Direzione Generale, su incarico del Consiglio di Amministrazione, s'impegna ad assicurare che la presente Politica per la Qualità sia compresa, condivisa, implementata e attuata da tutti i propri dipendenti e collaboratori e, allo stesso tempo, si impegna a condividerla con tutti gli stakeholder.

Inoltre si impegna a:

- Sostenere ed attuare la presente Politica per la Qualità
- Attuare tutte le azioni necessarie a diffondere, far comprendere e realizzare questa politica
- Garantire la disponibilità delle risorse finanziarie, tecnologiche ed umane, necessarie alla realizzazione e al mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità
- Perseguire tutti gli obiettivi fissati nell'ottica della soddisfazione del cliente e del miglioramento continuo di tutta l'organizzazione

L'attuazione della Politica avviene tramite l'identificazione di obiettivi per la qualità generati in seguito all'effettuazione di un'attività di analisi dei rischi e delle opportunità. Tali obiettivi vengono definiti almeno in occasione del Riesame della Direzione e vengono assegnati a risorse opportunamente responsabilizzate. Vengono costantemente monitorati dalla Direzione Generale tramite l'attività svolta dal Responsabile Qualità.

PRINCIPI GENERALI

1. Porre la massima attenzione nell'individuazione e nella soddisfazione delle esigenze delle persone, in particolare dipendenti e collaboratori
2. Migliorare continuamente la qualità della gestione della società e dei servizi offerti con la conseguente generazione di risultati positivi, sia di natura economica, sia in termini di eccellenza e reputazione verso l'esterno – con piena soddisfazione di clienti e partner
3. Garantire la disponibilità di professionalità sempre adeguate alle esigenze degli stakeholder e comunque del mercato di riferimento

4. Migliorare continuamente l'immagine di società responsabile ed efficiente
5. Garantire una costante azione di valorizzazione, motivazione e crescita professionale delle persone
6. Rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e provvedere alla sua continua ed effettiva applicazione
7. Revisionare con continuità la Politica per la Qualità per garantire che le persone attive in azienda, in particolare dipendenti e collaboratori, ne comprendano appieno i contenuti impegnandosi ad attuarli, e che gli stakeholder siano sempre informati dell'evoluzione del contesto di riferimento della società
8. Garantire la piena attuazione del Codice di Condotta aziendale per assicurare il rispetto di tutti i principi basilari su cui esso si fonda e che possono essere sintetizzati in trasparenza, etica e sostenibilità
9. Ispirarsi ai principi di finanza etica nella conduzione delle relazioni economico-finanziarie con gli stakeholder e con le proprie persone

L'attività di miglioramento continuo viene realizzata attraverso:

- La sempre maggiore soddisfazione del cliente
- Una costante azione di evoluzione delle risorse aziendali, materiali e informatiche come risposta alla rapida evoluzione del contesto sociale ed economico del mercato
- La continua formazione delle risorse umane
- L'attenta osservazione dell'evoluzione dei mercati e delle tecnologie
- Un'accurata attenzione agli interessi delle parti interessate, ai fattori esterni ed interni che influenzano l'operatività aziendale
- La promozione del pensiero basato sul rischio (*risk based thinking*) tra il personale dell'organizzazione

La Direzione Generale, operando a tutti i livelli con unità di intenti e obiettivi comuni, si impegna affinché dipendenti e collaboratori siano messi nelle migliori condizioni possibili per raggiungere gli obiettivi fissati dal Sistema di Gestione per la Qualità. Tutto questo permette di allineare le strategie, i processi e le risorse per raggiungere i risultati definiti dall'azienda.

L'Istituto Cortivo si impegna affinché il personale possa svolgere le sue attività senza discriminazioni, in ambienti salubri e sicuri, nel rispetto della dignità umana e delle tutele previste dalla legge. Cerca inoltre il pieno coinvolgimento e l'adeguatezza delle competenze del personale attraverso piani di formazione continua sempre aggiornati e verificati.

VALORI DI RIFERIMENTO

- *Rispetto*

Il rispetto riguarda le persone e le leggi, anche di quelle non scritte, in senso particolarmente ampio.
Servono infatti comportamenti corretti e ineccepibili, indipendentemente dal contesto e dalle attività. Lo stesso impegno deve valere anche per chiunque si relazioni con l'Istituto – consulenti, fornitori, clienti, etc. – pena l'interruzione del rapporto.

- *Correttezza e integrità*

L'Istituto si impegna a fornire servizi formativi di qualità e a competere sul mercato secondo princìpi di trasparenza e di equa e libera concorrenza. Si impegna anche a stabilire e

mantenere rapporti corretti con le Istituzioni pubbliche, la comunità finanziaria, la cittadinanza e tutti i soggetti terzi.

- *Contrasto a ogni discriminazione*

Selezione e gestione del personale e dei fornitori; organizzazione del lavoro; scelta dei clienti; rapporti con enti terzi e istituzioni: in tutte le relazioni con gli Stakeholder l'Istituto Cortivo evita qualsiasi tipo di discriminazione di età, genere, preferenze sessuali, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche e convinzioni religiose.

- *Pari Opportunità*

L'Istituto Cortivo, con tutti i suoi dipendenti e collaboratori, rispetta il principio delle Pari Opportunità nell'ambiente di lavoro. Ha scelto di definire una serie di "*best practise*", di azioni positive, soprattutto per favorire la conciliazione della vita lavorativa e familiare a partire dalle esigenze di lavoratrici e lavoratori, anche quando appartengano a nuclei familiari non tradizionali.

- *Valorizzazione delle risorse umane*

Le cosiddette "risorse umane" sono semplicemente persone, di cui garantire l'integrità fisica e morale, di cui rispettare personalità e professionalità, di cui valorizzare doti, esperienze e competenze. E le "*persone-Cortivo*" devono a loro volta tenere una condotta sempre rispettosa di tutti coloro con cui entrano in contatto per conto dell'Istituto e trattare chiunque con dignità ed equità. Parte integrante di questo principio è il rifiuto di ogni forma di lavoro coatto o minorile e di ogni violazione dei diritti umani.

- *Esercizio equilibrato dell'autorità*

I rapporti contrattuali di lavoro si fondano su relazioni di tipo gerarchico. L'Istituto Cortivo si impegna a fare in modo che, a tutti i livelli, l'autorità venga esercitata con equilibrio, correttezza, equità e che venga evitato qualsiasi abuso.

- *Salute, sicurezza e ambiente*

L'Istituto svolge la sua attività in maniera socialmente responsabile e sostenibile dal punto di vista ambientale e diffonde, in merito, informazioni veritiere, attendibili e verificabili.

- *Rifiuto dei comportamenti non etici*

Non sono considerati etici i comportamenti di singoli o organizzazioni che cerchino di approfittare della collaborazione e del lavoro altrui, sfruttando posizioni di forza.

- *Correttezza contrattuale*

Gli incarichi di lavoro devono essere conformi e compatibili con quanto stabilito consapevolmente in sede contrattuale. Per questo l'Istituto si impegna a non sfruttare eventuali condizioni di ignoranza o di incapacità delle sue controparti.

- *Trasparenza e completezza delle informazioni contrattuali*

Sono specificate sempre, in modo chiaro e comprensibile, tutte le clausole legate alla formulazione di contratti o regole che definiscono e disciplinano i rapporti con terzi.

- *Professionalità*

Ogni persona svolge la sua attività e fornisce le sue prestazioni professionali con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio tempo, strumenti, risorse e capacità ed assumendosi le responsabilità connesse agli incarichi.

- *Lealtà*

Tutte le persone devono essere leali nei confronti dell'Istituto, dei colleghi e di coloro con i quali interagiscono per motivi professionali e/o formativi.

- *Onestà*

Fanno parte delle mansioni professionali di ognuno la conoscenza e il rispetto diligente del modello organizzativo dell'Istituto e delle leggi in vigore. In nessun caso l'interesse dell'Istituto può giustificare condotte disoneste o non in linea con le normative vigenti.

- *Correttezza*

Le persone non utilizzano per propri scopi – se non nei limiti espressamente autorizzati – informazioni, beni e attrezzature messi a loro disposizione per lo svolgimento della funzione o dell'incarico assegnati. Non accettano, né effettuano, per sé o per altri, pressioni, raccomandazioni o segnalazioni, che possano recare danno all'Istituto o vantaggi a sé, all'Ente o a terzi. Le persone sono tenute a respingere promesse di offerte di denaro indebite o di altri benefici; sono tenute, inoltre, a non promettere a loro volta compensi o benefit impropri.

- *Abbigliamento e linguaggio*

Nell'esercizio delle loro funzioni le persone adottano stili di comportamento decorosi e rispettosi della sensibilità dei possibili interlocutori dell'Istituto e di tutti i dipendenti e collaboratori. Rispettano quindi le procedure adottate dall'Istituto in materia di abbigliamento e linguaggio.

- *Riservatezza*

Le persone assicurano la massima riservatezza, relativamente a notizie ed informazioni che siano patrimonio dell'Istituto o inerenti all'attività di quest'ultimo e/o delle strutture convenzionate nel corso del tirocinio. Rispettano in merito le disposizioni di legge e le procedure interne.

- *Etica nelle relazioni interpersonali*

Chiunque, a vario titolo, interagisca per motivi professionali e/o formativi con l'Istituto (amministratori, dipendenti, informatori didattici, docenti, tirocinanti) si impegna a rispettare le persone con cui viene in contatto (per esempio allievi o assistiti), a non molestarle sessualmente, a evitare pratiche persecutorie (c.d. *stalking*), a non abusare per proprio tornaconto di eventuali posizioni di forza o di privilegio gerarchico, ad evitare comportamenti poco consoni all'ambito di lavoro e incoerenti con le direttive stabilite dal Codice di Condotta di riferimento dell'Organizzazione.

- *Stakeholder/Portatori di interesse*

Per l'Istituto è estremamente importante mantenere elevata la qualità dei rapporti con i suoi *stakeholder*. Il costante coinvolgimento dei vari portatori d'interesse permette di raggiungere

una maggiore comprensione delle loro aspettative ed esigenze, per integrarle nella gestione delle attività.

- *Risorse Umane*

Le competenze e le esperienze di dipendenti e collaboratori rappresentano un patrimonio di grande valore.
Per questo l'Istituto si impegna quotidianamente a garantire: un adeguato livello di sicurezza e salute sul lavoro; un'attenzione particolare alle necessità dei singoli; la valorizzazione delle competenze, a tutti i livelli; il rispetto delle regole e dell'etica; la corretta valutazione delle prestazioni sulla base di criteri oggettivi; le pari opportunità.

- *Allievi*

L'Istituto pone grande attenzione alle aspettative e alle attese degli allievi, per fornire un'offerta formativa sempre adeguata alla domanda di figure specializzate proveniente dalla società.

- *Fornitori*

Tutti i fornitori vengono monitorati per garantire la loro adesione al Codice di Condotta assunto dall'Istituto, oltre alla mera qualità dei prodotti e dei servizi acquistati.

- *Enti pubblici e privati*

Sono più di 12500 le strutture di tutta Italia con cui l'istituto ha stipulato convenzioni per consentire agli allievi di svolgere il tirocinio nella loro zona di residenza.

- *Partner*

Sono attive sinergie importanti con partner attivi nel Terzo Settore e non solo, per offrire agli allievi le migliori opportunità di inserimento nel mondo del lavoro.

DIFFUSIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Istituto si impegna a diffondere la presente Politica per la Qualità internamente a tutti i livelli dell'organizzazione, tramite incontri formativi appositi ed esposizione all'interno dei locali, per assicurarne la comprensione da parte di tutto il personale dipendente e dei collaboratori tutti.
Esternamente invece vengono utilizzati tutti i mezzi e le opportunità di comunicazione tecnologica, in primis il sito internet, per far sì che tutti i soggetti terzi interessati a vario titolo alle attività e ai servizi offerti siano adeguatamente informati.

Per favorire la comprensione di ogni parte della presente Politica, l'Istituto potrà definire un piano di formazione dedicato e differenziato a seconda del ruolo e delle responsabilità delle persone. A tutti i neo assunti verrà illustrata e spiegata in modo dettagliato nei contenuti per richiederne rispetto e osservanza.

Nei confronti di soggetti terzi, l'Istituto curerà la corretta informazione, se necessario anche tramite indicazioni personalizzate.

La diffusione a tutti i livelli della Politica e la condivisione convinta dei suoi contenuti valoriali – con i futuri iscritti, i docenti, i neo allievi, i collaboratori, i fornitori e con tutto il personale – è il momento privilegiato di comunicazione a tutti gli interlocutori dei valori "*Cortivo*" che incidono concretamente sui comportamenti quotidiani.

CONTROLLI SULL'ATTUAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

Il compito di verificare l'attuazione e l'applicazione del presente documento ricade sulla Direzione Generale, che deve tra l'altro riportare le segnalazioni di eventuali violazioni ai responsabili, in modo che prendano decisioni e provvedimenti opportuni.

La Direzione Generale deve inoltre esprimere pareri vincolanti sulla revisione e sull'aggiornamento della presente Politica per garantirne la coerenza e l'attualità.

Rispetto all'attività di revisione periodica la Direzione Generale è tenuta a formulare le proposte al Consiglio di Amministrazione che le valuta e, nel caso, le approva e le formalizza.

Così facendo la Politica rappresenterà sempre la fotografia aggiornata della gestione del sistema e dello stato dell'arte "etico" dell'Istituto Cortivo.

Il presente documento, che annulla e sostituisce integralmente il precedente (Rev. del 10.09.2020), è stato redatto e aggiornato dalla Direzione Generale e approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24.01.2024.

Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, né con mezzi meccanici o fotocopie, né con apparecchiature elettroniche in memoria, senza la preventiva autorizzazione scritta della Direzione Generale dell'Istituto Cortivo Srl – Via Padre E. Ramin, 1 – 35136 Padova (Pd)