

Istruzione operativa per la segnalazione di criticità - eventi sentinella -

Oggetto

La presente istruzione operativa indica come segnalare criticità, eventi sentinella, non conformità, incidenti, mancati incidenti, eventi inattesi nell'ambito delle attività dei servizi o di altre attività rientranti nella sfera di azione dell'organizzazione (anche in collaborazione con altre organizzazioni).

Le criticità fanno riferimento ad aspetti connessi alla qualità, alla sicurezza, alla legalità, alla protezione dei dati, al rispetto dell'ambiente, alla qualità dei cibi e più in generale a eventi o situazioni che si presentino come anomali, pericolosi, non conformi alla cultura e agli indirizzi dell'organizzazione, non corretti, ingiusti o imbarazzanti per le persone, lesivi di diritti, dignità, sicurezza, o con profili di irregolarità o di illegalità.

L'istruzione operativa specifica a chi, quando e in che modo procedere con la segnalazione.

Destinatari

La presente istruzione operativa deve essere applicata da tutto il personale interno, dalle figure che operano nei servizi a titolo volontario (anche facenti parte di altre organizzazioni), nell'ambito di tirocini o in qualità di professionisti. L'obbligo di segnalazione è esteso anche a parti terze.

Sono tenuti ad applicare la presente istruzione operativa:

- personale che opera all'interno dei servizi della Cooperativa (operatrici e operatori, educatrici ed educatori, coordinatrici e coordinatori, ecc.)
- referenti qualità, sicurezza, privacy e 231
- personale degli uffici amministrativi
- responsabili di area
- amministratori e amministratrici
- figure che fanno parte di organi di controllo
- volontari e volontarie
- tirocinanti
- consulenti che collaborano a titolo professionale
- personale di altre organizzazioni con le quali siano in essere forme di collaborazione
- fornitori

Obiettivi della segnalazione

La segnalazione tempestiva di anomalie o criticità consente all'organizzazione di intervenire per:

- tutelare la sicurezza e la salute del personale e degli utenti;
- prevenire danni o criticità maggiori;
- limitare i danni e porre ripari il più possibile immediati;
- acquisire informazioni sul funzionamento dei servizi e dell'organizzazione;
- perfezionare la funzionalità dei sistemi gestionali in uso;
- migliorare l'operatività dei servizi e il funzionamento organizzativo complessivo;
- adottare proposte di miglioramento;
- attestare l'azione proattiva del personale e dell'organizzazione.

Modalità e tempestività della segnalazione

La segnalazione deve essere effettuata con l'apposito modulo (Mod. SC – Segnalazione Criticità) predisposto dalla Cooperativa (**Allegato 1**), a disposizione nelle strutture dei vari servizi o scaricabile dal sito www.cplservizi.it. Nel modulo sono riportati gli elementi essenziali da fornire (cosa, come, dove, quando, chi):

- data e ora della segnalazione;
- luogo in cui è avvenuto o è stato rilevato l'evento critico;
- destinatari della segnalazione;

- descrizione dell'evento critico;
- indicazioni dei rischi potenziali;
- persone coinvolte;
- azioni intraprese;
- richieste ai destinatari della segnalazione;
- nome e firma della persona che segnala.

E' anche possibile compilare un form direttamente sul sito. In questo caso le segnalazioni inviate online saranno prese in carico dal Referente interno 231 Luca Gecchele che provvederà ad informare i destinatari.

A chi indirizzare la segnalazione

Il modulo per la segnalazione delle criticità può essere fatto pervenire direttamente ai referenti sottoelencati:

Ruolo/i	Nome e Cognome	Telefono	Email
Presidente, Datore di Lavoro	Ornella Lonardi	3403580809	presidenza@cplservizi.com
Direttore Amministrativo, Responsabile servizio di cucina, Responsabile HACCP, Responsabile sistemi informatici	Luciano Giussani	3356376454	direzione@cplservizi.com
Responsabile/Coordinatrice e preposto Centro Diurno, Referente qualità	Ornella Lonardi	3403580809	ornella.lonardi@cplservizi.com
Responsabile/Coordinatore e preposto Comunità Alloggio	Luca Gecchele	3278472117	luca.gecchele@cplservizi.com
Responsabile Servizi Educativi	Gabriele Destrini	3497207396	gabriele.destrini@cplservizi.com
RSPP (Responsabile della Sicurezza Prevenzione e Protezione)	Luciano Giussani	3356376454	direzione@cplservizi.com
RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza); Responsabile manutenzione mezzi	Gian Luca Girardi	3493860459	luca.girardi@cplservizi.com
Referente interno 231	Luca Gecchele	3278472117	luca.gecchele@cplservizi.com
OdV (Organo di Vigilanza)del Modello Organizzativo 231	Graziano Maino	3480117845	graziano.maino@pares.it
Responsabile interno del trattamento dei dati	Ornella Lonardi	3403580809	privacy@cplservizi.com
RPD (Responsabile Protezione Dati)	Dream S.r.l.	0465322514	privacy@dream.tn.it

Per ogni referente è riportata la email alla quale inviare la segnalazione ed anche il numero del telefono aziendale. La segnalazione, infatti, può essere preceduta da una telefonata, ma in ogni caso deve essere formalizzata (scritta) mediante l'invio di email o consegnata personalmente.

Nella tabella che segue si rapporta l'ambito per cui si intende fare la segnalazione con i possibili destinatari della stessa (la segnalazione può essere inviata a uno o più destinatari):

Ambito	Destinatari
<ul style="list-style-type: none"> - Sicurezza per i lavoratori - Sicurezza per utenti o ospiti - Sicurezza ambiente di lavoro - Sicurezza strumenti e attrezzature 	<ul style="list-style-type: none"> - Preposto alla sicurezza del servizio - RLS - RSPP

- Sicurezza dei mezzi	- Responsabile delle manutenzioni dei mezzi
- Sicurezza dei sistemi informatici	- Responsabile dei sistemi informatici
- Dis-qualità nel servizio - Disfunzioni - Piccoli incidenti - Mancati incidenti	- Responsabile o Coordinatore del servizio - Referente interno 231 - Referente per la qualità
- Busta paga - Rapporti di lavoro - Questioni contrattuali	- Direttore amministrativo - Responsabile o Coordinatore del servizio
- HACCP - Igiene degli alimenti - Cucina e refezione	- Responsabile o Coordinatore del servizio - Responsabile HACCP.
- Rispetto per l'ambiente - Smaltimento rifiuti - Inquinamenti	- Responsabile o Coordinatore del servizio - Referente interno 231.
- Vita di Cooperativa	- Presidente
- Sicurezza dei dati personali di utenti e lavoratori (privacy)	- Responsabile o Coordinatore del servizio - Responsabile interno del trattamento dei dati - Responsabile Protezione Dati.
- Rispetto della legalità (231)	- Referente interno 231 - Organismo di Vigilanza (in particolare per le segnalazioni riservate)

Tutte le segnalazioni verranno trattate con discrezione e solo dalle figure a ciò competenti.

Segnalazioni all'OdV

Chi viene a conoscenza di comportamenti - tenuti nell'ambito delle attività della cooperativa - contrari alla legge o che non rispettino le disposizioni organizzative previste dal Modello 231 o dal Codice etico e di comportamento 231 può segnalarlo al proprio diretto responsabile o alle figure responsabili della cooperativa. La persona che riceve la segnalazione ha l'obbligo di informare il presidente della cooperativa e l'Organismo di vigilanza.

Le segnalazioni - anche anonime - possono essere rivolte direttamente al presidente dell'Organismo di vigilanza:

- attraverso contatto diretto al numero 348 0117845,
- attraverso l'email graziano.maino@pares.it, oppure
- al seguente indirizzo postale: via Lodigiana 15/b, 20861 Brugherio (MB).

Le segnalazioni devono in ogni caso essere circostanziate. Il presidente dell'OdV si impegna a procedere con una verifica sulle criticità segnalate, assicurando la riservatezza della segnalazione.

La cooperativa vieta ritorsioni o discriminazioni nei confronti di chi effettua segnalazioni. Il sistema disciplinare parte integrante del presente Codice 231 prevede specifiche sanzioni sia nei confronti di chi non tutela, punisce o discrimina il segnalante, sia di chi effettua, con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelino infondate.

Risposta alla segnalazione

Chi riceve la segnalazione è tenuto a:

- 1) dare un riscontro immediato di presa in carico;
- 2) gestire la segnalazione intervenendo o informando le figure che nell'organizzazione hanno il potere di intraprendere azioni correttive o di miglioramento;
- 3) comunicare al segnalante gli esiti delle azioni intraprese.

Modalità di diffusione della presente istruzione operativa

La presente istruzione (compresi il modulo allegato):

- è presente nel sito della Cooperativa ed è liberamente consultabile o scaricabile;
- è affissa nelle bacheche dei servizi;
- può essere divulgata in occasione di specifica formazione relativa ai sistemi di gestione adottati.

La presente istruzione, inoltre:

- viene inviata alle associazioni di volontariato che collaborano con l'organizzazione;
- è valutata e inserita nell'ambito degli accordi di ATI che l'organizzazione attiva;
- è inserita nelle clausole contrattuali per le quali si valuti opportuno coinvolgere i fornitori.

Riesame delle informazioni

Le segnalazioni ricevute vengono conservate per i necessari riesami previsti dai sistemi di gestione adottati dall'organizzazione.

Allegato 1

Modulo segnalazione criticità - eventi sentinella

Nel rispetto della Istruzione Operativa per la Segnalazione di Criticità del 14/04/2021

Qualcosa non va? Per favore, segnalalo subito!

Prevenire è meglio che curare: prima si segnala prima è possibile intervenire.

Le segnalazioni:

- ci aiutano a tutelare utenti e lavoratori;
- ci aiutano a mantenere la qualità dei servizi;
- ci aiutano a tutelare l'immagine della Cooperativa.

Anche il Codice etico e di comportamento 231 ci ricorda che segnalare è un'azione richiesta a chi lavora o collabora con CPL SERVIZI.

Puoi consegnare il Modulo direttamente agli interessati, inviarlo alle email che trovi nell'istruzione operativa oppure compilare l'apposito form sul sito che inoltra una mail al Referente interno 231.

Data e ora della segnalazione	
Luogo in cui è avvenuto o è stato rilevato l'evento critico	
Destinatari della segnalazione	
Descrizione dell'evento critico	
Indicazioni dei rischi potenziali	
Persone coinvolte	
Azioni intraprese	
Richieste ai destinatari della segnalazione	
Nome/Firma della persona che segnala	