

## DIFFUSIONE INTERNA POLITICA DELLA QUALITÀ/ETICA

Pisa 10.07.09

L'azienda ha sempre trovato nella soddisfazione dei propri clienti ed in una propria giusta remunerazione i motivi della propria attività.

La direzione intende perseguire, con sempre maggiore determinazione, questi obiettivi anche tramite l'istituzione di un sistema di gestione per la qualità conforme alle norme ISO 9001:2008 e SA 8000 : 2008 e chiede a tutti i propri lavoratori di attenersi scrupolosamente alle indicazioni riportate nel Manuale Gestione Qualità per soddisfarne tutti i requisiti espliciti ed impliciti.

La politica aziendale per la qualità comporta che tutti i dipendenti ed i fornitori si impegnino costantemente per ridurre e/o prevenire le "non conformità" intese come fonti di maggiori costi e di insoddisfazioni per i ns. Clienti.

E' compito della direzione quantificare o aggiornare in sede di riesame i valori dei singoli obiettivi e/o disporre le azioni necessarie a raggiungerli.

**Se** necessario semestralmente, **ma di prassi annualmente**, la nostra organizzazione riesamina la politica della Qualità al fine di confermarne l'attualità.

Gli obiettivi che la Politica per la Qualità aziendale si prefigge di conseguire, all'interno di un progetto di più vaste ambizioni per il miglioramento, in generale, della salute e del benessere del cittadino e perché le farmacie **comunali di Pisa** possano diventare nel tempo sempre più punto di riferimento dei cittadini, sono:

- Riduzione NC
- Riduzione numero ricette in sospeso e dei prodotti mancanti
- Aumentare la gamma e la profondità delle linee
- Diminuire i tempi relativi alla rintracciabilità del prodotto
- Diminuire i tempi di attesa da parte del cliente
- Migliorare la gestione amministrativa contabile
- Favorire l'intercambiabilità dei ruoli attraverso il miglioramento della gestione del passaggio delle consegne
- Costruzione di una rete intranet per una gestione ottimizzata della reperibilità dei farmaci
- Aumentare la redditività aziendale
- Aumentare la gamma dei servizi offerti agli utenti
- Migliorare la comunicazione dei dipendenti tra di loro
- Migliorare la comunicazione tra il farmacista e l'utente
- Migliorare le conoscenze scientifiche complessive di ogni farmacista sia sulle materie professionali sia sui singoli prodotti in commercio.
- **Gestire la sicurezza sui luoghi di lavoro in modo da far diminuire le eventuali fonti di**

**rischio, implementando nei prossimi anni un SGSL certificato OHSAS 18001.**

Questi obiettivi sono stati comunicati a tutti i dipendenti con comunicazione interna riportata nell'allegato "Diffusione politica interna della Qualità" (All. 05.01).

Obiettivi attinenti il miglioramento continuo sono stabiliti annualmente per ogni funzione aziendale e sono registrati nella documentazione relativa al "Riesame della Direzione".

La nostra Società, per mezzo del suo Personale e delle risorse interne disponibili, agisce, pertanto, secondo i seguenti principi operativi:

- mantenere elevato il livello del know-how già in possesso dell'azienda;
- alimentare le motivazioni del Personale mediante l'attuazione di programmi di crescita professionale, rivolti ad ogni livello aziendale, e di sensibilizzazione sulla Qualità;
- ottimizzare l'efficienza complessiva dell'Azienda tramite un'accurata e continua gestione delle risorse umane ed economiche.

**Se è pur vero che gli obiettivi di cui in precedenza continuano ad essere gli stessi degli anni precedenti è anche vero che sono di così difficile raggiungimento che conservano la loro validità a tutt'oggi.**

**Il continuo variare-evolversi del "sistema farmacie" costringe gli attori tutti del sistema ad inseguire obiettivi che, modificandosi nel brevissimo periodo il contesto socio-economico di partenza, risultano di fatto sempre più ambiti e difficili.**

**La crisi economica attuale e le nuove regole economiche volute da governo nazionale e regionale contrastano con la disponibilità di risorse indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi selezionati; confermiamo in questo senso l'indirizzo aziendale e l'osforzo delle risorse umane presenti in azienda.**

## **POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE**

L'Azienda Farmacie Comunalì di Pisa S.p.A., consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità verso la collettività, vuole caratterizzarsi come operatore eccellente per quanto riguarda la propria responsabilità sociale.

L'Azienda crede che il riconoscimento del suo **proprio** costante impegno in termini di responsabilità sociale, ossia la sua **propria** attenzione al rispetto dei "principi etici" nelle fasi di realizzazione ed erogazione dei servizi di riferimento, sia di fondamentale importanza. Pertanto si impegna alla realizzazione, mantenimento e sviluppo di un **Sistema gestionale di Responsabilità Etica**, rispondente alle disposizioni della **Norma internazionale Social Accountability 8000 : 2008**.

Attraverso la Politica di seguito riportata, l'Alta Direzione dell'Azienda comunica, **sia** all'interno **ed** **sia** all'esterno dell'Azienda, che intende operare con metodi e sistemi che favoriscano

- lo sviluppo di un ambiente di lavoro socialmente responsabile ~~e di favorire~~
- la crescita professionale di tutti i dipendenti,

nel rispetto delle leggi locali e internazionali (Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e dei diritti umani(ONU)).

L'Alta Direzione si prefigge le finalità che vengono di seguito elencate e che dovranno essere condivise e considerate da tutta l'organizzazione dell'Azienda:

considerare i propri DIPENDENTI come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti e promuovendone lo sviluppo professionale e personale;

considerare i propri FORNITORI come partner, non solo per la realizzazione delle attività dell'Azienda ma anche per quanto riguarda la responsabilità sociale;

considerare i propri UTENTI come elemento fondamentale del successo dell'Azienda, lavorando per la loro soddisfazione anche riguardo alle regole di responsabilità sociale.

A tale fine è un impegno formale dell'Azienda quello di:

uniformarsi a tutti i requisiti posti dalla Norma SA 8000:2001;

conformarsi alle Leggi nazionali, a tutte le altre Leggi applicabili e agli altri requisiti ai quali l'Azienda aderisce, ivi inclusi il D.Lgs. 626/94 relativo alla sicurezza sul posto di lavoro e il D.Lgs. 196/03 in materia di riservatezza e trattamento dei dati personali, nonché ad ottemperare alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali internazionali e alle loro interpretazioni;

garantire il costante monitoraggio e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la responsabilità sociale, definendo – nell'ambito delle riunioni di riesame della direzione – obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento per mezzo della redazione del Bilancio Annuale SA 8000. E' volontà dell'Azienda che i principi di responsabilità sociale siano seguiti da tutti i fornitori coinvolti nella catena di fornitura del prodotto/servizio oggetto della sua attività;

mettere a punto un efficiente ed efficace sistema di comunicazione che assicuri sia all'organizzazione dell'Azienda che a tutte le Parti Interessate di poter costruttivamente contribuire al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale;

eseguire una continua analisi e valutazione delle indicazioni derivanti dalle Parti Interessate e garantire un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di progetti ed obiettivi di reciproca soddisfazione.

L'adeguatezza della Politica per la Responsabilità Sociale viene valutata dall'Alta Direzione durante lo svolgimento dei suddetti riesami della Direzione ed a fronte delle strategie complessive aziendali attualmente o successivamente stabilite.

A tale scopo sia l'ambiente di lavoro interno che la catena di fornitura devono garantire il rispetto dei seguenti requisiti:

#### CONDIZIONI DI LAVORO FONDAMENTALI

##### **ILO Convenzione 102 (protezione sociale – requisiti minimi)**

##### **Patto Internaz. Sui Diritti Economici, Sociali e Culturali**

##### **Patto Internaz. Sui Diritti Civili e Politici**

Rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti;

E' proibito il ricorso a qualsiasi forma di coercizione fisica, corporale e mentale, offese verbali o qualsiasi offesa contro la dignità personale di qualsiasi dipendente o collaboratore.

LAVORO INFANTILE E MINORILE Convenzioni 138 – 182 ILO- Regolamento 146 ILO

Rifiuto dell'impiego di lavoro infantile, e minorile in genere, nel ciclo delle attività;  
**l'azienda non deve dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile (vedi definizioni del SAI) e deve stabilire, documentare, mantenere attive e comunicare a dipendenti e stakeholders le politiche e le procedure proprie scritte per le azioni di rimedio per bambini eventualmente trovati a lavorare.**

E' proibito l'impiego di persone di età inferiore a 18 anni, **FCP Spa ha volutamente esteso l'età limite**, in quanto il lavoro li distoglie dal frequentare la scuola o comunque non permette loro di disporre del tempo libero per attività ricreative o per giocare;

Nel caso in cui l'Azienda dovesse trovare a lavorare giovani e lavoratori, deve in ogni caso assicurare loro la possibilità di frequentare la scuola in modo tale che il tempo complessivo, **in ogni circostanza**, dedicato a scuola, lavoro e trasferimenti non superi mai le 10 ore al **giorno ed in nessun caso i giovani lavoratori dovranno lavorare per più di 8 ore al giorno; i giovani lavoratori non possono lavorare nelle ore notturne; l'azienda si impegnerà per fornire un adeguato sostegno economico alla famiglia di origine o in solido od attraverso assunzione in azienda di un familiare come altre ipotesi di volta in volta percorribili al fine di non inficiare ma promuoverne l'istruzione e la frequenza della scuola fino all'età prevista . L'eventuale orario di servizio sul lavoro potrà essere svolto unicamente al di fuori dell'orario scolastico.**

L'impiego di manodopera ~~minorile~~ **infantile o giovani lavoratori** non deve comunque rappresentare un mezzo di sfruttamento economico; non deve, ~~esporre~~ **l'azienda, esporre bambini o giovani lavoratori a situazioni – all'interno o all'esterno dei luoghi di lavoro – pericolose o nocive**, a rischi relativi alla loro salute e sicurezza, né attentare al loro sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale.

LAVORO COATTO Convenzione 29 - Convenzione 105 ILO

Rifiuto dell'impiego di lavoro forzato o coatto;

E' proibito impiegare personale contro la propria volontà e ricorre ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di punizioni.

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI Convenzione 155 - Regolamento 164 ILO

**ILO Convenzione 183 (Protezione della maternità)**

**ILO Codice procedurale HIV – AIDS e il mondo lavoro**

E' garantito il diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro;

l'Azienda mette a disposizione un posto di lavoro sicuro e salubre, con particolare riferimento ad una attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato;

l'Azienda ha nominato un Rappresentante Salute e Sicurezza che ha il compito di supervisionare le prescrizioni previste dalla valutazione dei rischi.

LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE **Convenzione ILO 87 - Convenzione 98 - 135**

Rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva;

l'Azienda non ostacolerà l'elezione di rappresentanti sindacali o l'iscrizione ai sindacati ai suoi dipendenti;

I rappresentanti sindacali non saranno discriminati e sarà promossa la contrattazione collettiva.

#### **ORARIO DI LAVORO E SALARIO Convenzione ILO 1 – 131 Raccomandazione 116**

Diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto;

L'Azienda garantisce il riconoscimento dello stipendio previsto dalla legislazione vigente, assicurandosi che sia più che sufficiente ad assicurare una vita dignitosa a tutta la famiglia;

Il lavoro non deve superare le 48 ore settimanali, compreso lo straordinario, che deve essere effettuato solo in casi eccezionali. In ogni caso verrà garantito almeno 1 giorno libero alla settimana.

#### **PARITA' DI SALARIO E DISCRIMINAZIONE Convenzioni 100 - 111 -177 ILO**

##### **Convenzione Naz. Unite Eliminazione Tutte Forme Discrimin. Razziale ILO Convenzione 169 (Persone Indigene e facenti parte di Tribù)**

Diritto ad un salario uguale tra uomo e donna e assenza di discriminazione;

E' vietata qualsiasi scorrettezza che pregiudichi il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansione svolta. Il diritto di pari opportunità deve essere rispettato anche in fase di assunzione o dimissione e in caso di promozione e formazione;

E' vietata qualsiasi forma di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata sulla razza, sesso, l'età, la religione, l'opinione politica, la nazionalità o la classe sociale.

#### **SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE**

In tema di Monitoraggio e miglioramento continuo l'Azienda si impegna a:

- Definire ed aggiornare costantemente la presente "Politica di Responsabilità Sociale" e applicare tutti i requisiti della norma SA 8000, oltre che tutte le norme nazionali ed internazionali;
- Definire in modo chiaro e documentato i ruoli, le responsabilità e le autorità del proprio personale;
- Esaminare periodicamente l'efficacia del sistema ed apportare azioni correttive o preventive, se necessario, nell'ottica di un miglioramento continuo;
- Documentare le prestazioni relativamente a tutti i requisiti della norma, attraverso registrazioni appropriate e comunicazione dei risultati sia all'interno che alle altre parti sociali interessate;
- Assicurare che tutto il personale riceva adeguata formazione sui requisiti della norma e sia definito un sistema di monitoraggio dell'efficacia del Sistema SA 8000;
- Selezionare e valutare i fornitori sulla base delle loro capacità a soddisfare i requisiti della norma;
- Pianificare e applicare azioni correttive adeguate a seguito dell'individuazione di non conformità;

- Nominare un rappresentante della direzione e favorire la nomina di un rappresentante dei lavoratori per la SA8000.

La continua implementazione di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale permetterà inoltre all'Azienda di raggiungere i seguenti macro-obiettivi:

- forte credibilità presso i propri clienti, fornitori, dipendenti e soci;
- trasparenza, nei confronti degli enti locali (Comune, Regione, Provincia) ed per gli Enti di controllo statali (Fisco, Ispettorato del lavoro, ASL);
- miglioramento continuativo dell'efficacia del Sistema;
- miglioramento continuo e innovazione dei servizi offerti;
- rispetto di tutti i requisiti legali e in ambiti regolamentati relativi al servizio offerto e all'attività svolta;
- formazione, addestramento e qualificazione del personale;
- coinvolgimento dei propri fornitori e successivamente dei clienti nel proprio impegno alla diffusione della cultura di responsabilità sociale.

**Inoltre sono annualmente definiti per la Responsabilità Sociale** degli obiettivi misurabili e quantificabili, che verranno esplicitati e monitorati durante le fasi di riesame da parte della Direzione e che vengono esposti anche nel Bilancio di responsabilità sociale.

L'Azienda intende, come già detto, coinvolgere nel sistema di Responsabilità Sociale anche la sua catena di fornitura, per fare ciò si propone degli obiettivi gradualmente che vanno dalla sensibilizzazione degli stessi fino alla piena conformità dei fornitori a tutti i requisiti di Responsabilità Sociale.

La prima attività è comunque quella di sensibilizzazione del territorio, tramite diffusione di materiale informativo (anche sul proprio sistema di responsabilità sociale (politica, riesame ecc.) organizzazione di eventi (seminari ecc.).

Tutto il personale è tenuto ad attuare il Sistema, a diffonderne la conoscenza ed a monitorare sistematicamente le attività operative, in modo da operare con adeguata competenza riguardo alle prescrizioni qualitative del servizio offerto ed alle modalità operative definite nelle procedure stabilite.

Tutto il personale è impegnato a perseguire il continuo miglioramento nello sviluppo delle proprie attività, nel quadro della presente politica e delle direttive aziendali.

La Direzione ha individuato nello **Studio Qualitech** del Dott. Loris Carmignani il consulente aziendale che collaborerà con la **FCP S.p.A.** per raggiungere l'obiettivo della certificazione. Ricordando che il conseguimento degli obiettivi del Sistema Qualità/Etica è una responsabilità diffusa e partecipata che coinvolge ogni funzione aziendale nell'ambito dei compiti assegnati, ringraziamo fin da ora per la vostra collaborazione.

La Direzione Aziendale