

Politica Integrata Qualità - Parità di Genere

Pegasus Medical ed MC Health, nel corso degli anni, si sono sempre impegnate per il miglioramento dei servizi resi, ottenendo risultati crescenti di soddisfazione delle esigenze dei clienti in termini di qualità, affidabilità, tempestività, puntualità e flessibilità dei servizi resi.

Dalla fine del 2023, le due società hanno deciso, come ampiamente descritto nel documento *Analisi del Contesto*, di razionalizzare una serie di servizi/contratti e creare un'unica entità chiamata Gruppo PMC (d'ora in avanti PMC).

PMC, intende continuare sulla strada del miglioramento della qualità per rispondere sempre più efficacemente alle necessità dei propri clienti.

Per favorire il perseguimento degli obiettivi e delle strategie definite, PMC adotta un approccio alla Qualità dichiarato sia negli indirizzi strategici, che negli impegni ed obiettivi operativi, perseguiti attraverso una gestione per processi ed un approccio basato sul rischio, che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi e di mettere in atto controlli preventivi, per minimizzare gli effetti negativi, cogliendo al meglio le opportunità offerte dall'analisi del contesto interno ed esterno dell'azienda.

MC, dalla metà del 2024, ha cominciato ad avviare, tramite l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Parità di Genere (conforme alle UNI PdR125:2022), un percorso di cambiamento culturale interno alla propria azienda, al fine di raggiungere una più equa parità di genere.

Tale Sistema, andrà ad integrarsi, in parte, con il Sistema di Gestione per la Qualità, già esistente da anni all'interno di PMC (prima, diviso per Pegasus Medical ed MC Health).

Con l'implementazione di questo Sistema di Gestione Integrato, MC, avrà i seguenti obiettivi primari:

- ✚ comprendere, sempre più, lo sviluppo del settore in cui opera, rimanendo sempre all'avanguardia, portando innovazione ed avendo, sempre a mente, che lo scopo della propria attività, è quello di migliorare la qualità di vita dei pazienti;
- ✚ conoscere le esigenze ed i bisogni dei propri clienti, attraverso la cura della comunicazione, in un'ottica di trasparenza e di fiducia reciproca, perseguendo e misurando, la loro soddisfazione;
- ✚ divenire uno dei partner preferiti, dagli operatori del settore;
- ✚ migliorare i servizi erogati ed i processi che li realizzano;
- ✚ sviluppare una rete commerciale, preparata sui prodotti e sulle metodiche cliniche, altamente professionale;
- ✚ ottenere la massima soddisfazione professionale ed economica, dei propri collaboratori;
- ✚ MC e fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore;
- ✚ migliorare l'efficienza interna attraverso un'organizzazione flessibile, centrata sulla collaborazione stretta e sulle sinergie fra i vari reparti;
- ✚ adottare processi finalizzati ad assicurare la **non discriminazione** e le pari opportunità, nella gestione del personale, attraverso lo sviluppo professionale e le promozioni, basandole su criteri oggettivi ed esclusivamente sulle abilità, attitudini e prestazioni delle singole persone, sulle capacità ed i livelli professionali, evitando così pregiudizi e stereotipi;
- ✚ assicurare alle proprie risorse, lo stesso trattamento, rifiutando ogni tipo di discriminazione di genere, nazionalità, origine, stato sociale o civile, religione o qualsiasi altra caratteristica personale;
- ✚ adottare politiche e misure per favorire l'occupazione femminile e lo sviluppo di acquisizione di competenze, autonomia e potere del genere femminile;

- ✚ assicurare che le decisioni relative a tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, tra cui, le assunzioni, le promozioni, la formazione e lo sviluppo, le condizioni di lavoro, gli aspetti remunerativi, si basino su criteri oggettivi ed esclusivamente sulle abilità, attitudini e prestazioni delle singole persone, evitando così pregiudizi e stereotipi;
- ✚ sostenere e valorizzare la diversità e l'inclusione, in tutte le attività aziendali, con l'obiettivo di creare una cultura inclusiva, accrescere la consapevolezza dei pregiudizi e fornire alle proprie risorse, gli strumenti per superarli nei processi decisionali;
- ✚ coinvolgimento del personale: le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza di MC. Il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione;
- ✚ prevedere opportunità di **formazione** specificamente rivolte allo sviluppo e al miglioramento delle competenze professionali di leadership, per affrontare gli ostacoli alla carriera, riscontrati dal genere meno rappresentato;
- ✚ adottare procedure di **selezione ed assunzione**, che definiscano regole atte a prevenire la disparità di genere;
- ✚ garantire che non si creino **disparità retributive** per il medesimo ruolo;
- ✚ garantire l'equilibrio vita-lavoro (**work-life balance**) come, per esempio:
 - ❖ promuovendo accordi specifici per consentire il lavoro **part-time** a chi ne faccia richiesta;
 - ❖ offrendo, laddove possibile, la **flessibilità** di orario o lo **smart working**, stabilendo e comunicando regole e procedure semplici ed accessibili, per usufruirne;
 - ❖ offrendo **sanità e previdenza integrativa** con vantaggi non solo per il lavoratore, ma per la famiglia;
 - ❖ offrendo, laddove possibile, **agevolazioni economiche e convenzioni**, con strutture ricreative o negozi;
 - ❖ offrendo, laddove necessario, un supporto di coaching o psicologico, ai genitori, neo o futuri.
- ✚ prevenire ogni **forma di abuso** fisico, verbale, digitale (molestia) alla luce della Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro, garantendo l'utilizzo di comportamenti e di un linguaggio, in grado di garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso delle diversità di genere.

A proposito di ciò, sarà possibile, segnalare eventuali forme di abuso/molestie, in forma anonima o meno, come descritto dettagliatamente nell'**Istruzione Operativa 4.1 Gestione Segnalazioni**.

Per tutti gli obiettivi soprariportati, è necessario, in primis:

- ❖ consolidare ed implementare gli standard qualitativi delle prestazioni professionali offerte;
- ❖ prestare sempre maggiore attenzione, alle esigenze del Cliente, assicurando assistenza continua, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione di ogni problematica;
- ❖ assicurarsi, qualora ci si avvalga della collaborazione di altri colleghi e/o professionisti, della capacità di questi ultimi, di garantire qualità, affidabilità, competenza e responsabilità;
- ❖ far confluire nella cultura aziendale, il principio del miglioramento continuo, applicandolo, quotidianamente, a livello personale e di squadra;
- ❖ mettere al centro, le persone, con le loro competenze ed esperienze.

Impegno della Direzione

La *Direzione* ritiene che lo strumento strategico più adatto a migliorare i risultati ottenuti e stabilizzare i propri obiettivi strategici, sia un Sistema di Gestione Integrato, sviluppato, come indicato dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI PdR 125:2022; tale sistema pone la nostra organizzazione nella migliore condizione di soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente e delle parti interessate, nel rispetto dei requisiti di leggi e regolamenti applicabili e affrontando rischi e opportunità associati al suo contesto ed agli obiettivi strategici, creando così condizioni per il successo.

La *Direzione*, si impegna direttamente nel guidare e controllare lo sviluppo e l'implementazione del Sistema di Gestione integrato, favorendo e sostenendo la diffusione di tale cultura, a tutto il personale.

L'impegno della *Direzione* è espresso attraverso:

- l'adesione ai principi e agli obblighi derivanti dall'adesione alle norme UNI EN ISO 9001:2015;
- l'adesione ai principi e agli obblighi derivanti dall'adesione alle norme UNI PdR125:2022, attraverso la valorizzazione delle diversità in tutti i ruoli presenti nell'organizzazione, favorendo processi in grado di incentivare l'empowerment femminile, nelle attività di business;
- il mandato, alle funzioni aziendali coinvolte nei processi;
- la costituzione di apposite funzioni per lo sviluppo, l'implementazione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione integrato;
- la determinazione e selezione di opportunità di miglioramento volte a sviluppare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema;
- il divieto e la "tolleranza zero" rispetto a qualsiasi molestia o trattamento discriminatorio a causa del loro sesso;
- il sostegno e la valorizzazione del benessere del proprio personale;
- la lotta ad ogni tipo di discriminazione.

È convinzione della *Direzione* che, l'ottenimento dei sopra citati obiettivi, sia raggiungibile con l'impegno di tutti i collaboratori e definendo un modello per il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Parità di Genere, che sia di riferimento per l'organizzazione aziendale.

Obiettivi per la Qualità

Il Sistema di Gestione Integrato crea le condizioni per il perseguimento degli obiettivi, definiti attraverso un costante monitoraggio di:

- soddisfazione del Cliente in conformità agli standard ed all'etica professionale definiti dal documento "Codice Etico e Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Lgs. 231/2001";
- perseguimento della trasparenza della Qualità del servizio, verso i Clienti;
- miglioramento dei processi interni, con il target del raggiungimento della massima efficienza del servizio.

Obiettivi per la Parità di Genere

MC considera il miglioramento continuo, quale principio fondamentale cui far riferimento per l'implementazione, verifica ed eventuali modifiche da apportare al Sistema di Gestione per la Parità di Genere.

La *Direzione* ha istituito appositamente un Comitato Guida per la Parità di Genere (CG), come previsto dalla norma UNI PdR 125:2022, per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della Politica per la Parità di Genere, ora integrata, a quella della Qualità.

A tal fine, la *Direzione* ha integrato, il già presente Piano Strategico del Sistema di Gestione della Qualità, come di seguito specificato:

- a) identificazione dei processi aziendali, correlati ai temi relativi alla Parità di Genere;

- b) identificazione dei punti di forza e di quelli di debolezza, rispetto ai temi;
- c) definizione degli obiettivi;
- d) definizione delle azioni decise, per colmare i gap;
- e) definizione, frequenza e responsabilità di monitoraggio dei KPI.

In riferimento all'assunzione, inoltre, MC ha:

- a) predisposto procedure di selezione ed assunzione che definiscano regole atte a prevenire la disparità di genere, in particolare idonee a contrastare i bias, ad esempio contattare in modo equo i profili candidati sulla base del genere;
- b) predisposto procedure in maniera che le descrizioni della mansione da assumere, siano neutre rispetto al genere ed il processo di reclutamento sia rivolto, sia agli uomini che alle donne, allo stesso modo;
- c) stabilito che durante i colloqui, a seconda della mansione, non siano effettuate richieste relative ai temi del matrimonio, della gravidanza o di altri temi che possano pregiudicare il buon esito del colloquio stesso.

Divulgazione e Formazione

La politica è comunicata a tutto il personale, attraverso attività informative durante meeting aziendali e/o tramite e-mail.

Riesame da parte della Direzione

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato esegue, almeno una volta all'anno, un riesame globale dello stato del Sistema, al fine di accertarne l'adeguatezza alle norme UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI PdR 125:2022, la diffusa e corretta applicazione e la coerenza con gli obiettivi stabiliti dalla Politica Integrata, gli eventuali cambiamenti nei fattori esterni ed interni del proprio contesto. La Direzione, a tale scopo, si avvale del Regulatory & Quality Assurance Manager.

Conclusioni

È, infine, compito della Direzione, definire gli specifici obiettivi aziendali, fornire mezzi e risorse per il loro conseguimento e riesaminare, periodicamente, l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato e della presente Politica.

Tutto ciò viene svolto in sede di Riesame della Direzione, in occasione del quale vengono valutate, naturalmente, tutte le opportunità di miglioramento delle performance aziendali e stabiliti obiettivi di miglioramento.

È richiesto, a tutto il personale, in relazione alle rispettive autorità e responsabilità, di fornire adeguato supporto e partecipazione per l'attuazione della politica qui dichiarata.

Diversity, Equity & Inclusion (D&I)

In coerenza con i principi già espressi nella presente Politica Integrata, il Gruppo PMC integra formalmente il proprio Sistema di Gestione con i principi di **Diversity, Equity & Inclusion (D&I)**, riconoscendo il valore delle diversità come elemento strategico per il benessere delle persone, il miglioramento continuo dei processi e la sostenibilità dell'organizzazione.



Per **diversità** si intende l'insieme delle caratteristiche individuali che rendono ogni persona unica, incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, genere, età, nazionalità, origine etnica e culturale, disabilità, stato civile, orientamento affettivo, identità di genere, background formativo e professionale, condizioni socio-economiche e ogni altra caratteristica personale.

Il Gruppo PMC si impegna a promuovere un **ambiente di lavoro inclusivo, rispettoso e sicuro**, nel quale tutte le persone siano valorizzate e messe nelle condizioni di esprimere il proprio potenziale, prevenendo ogni forma di discriminazione diretta o indiretta e contrastando stereotipi e pregiudizi nei processi decisionali e organizzativi.

I principi di **Diversity, Equity & Inclusion** sono applicati trasversalmente a tutte le attività aziendali e sono estesi, per quanto applicabile, anche ai fornitori, partner e stakeholder rilevanti, in coerenza con il Codice Etico e con il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Parità di Genere.