

ATTENZIONE: la versione ufficiale di questo documento è quella presente nella rete informatica aziendale.
Tutte le copie su carta sono da intendersi "versioni non controllate" e pertanto potrebbero non essere aggiornate all'ultima versione.

Vision & Mission

La visione di RIMINITERME s.p.a. è di fornire benessere e prevenire l'insorgere di malattie e/o patologie croniche.

La missione di RIMINITERME s.p.a. è la gestione di stabilimenti termali, di talassoterapia e balneari, di centri per il benessere e la salute della persona, di centro per la riabilitazione fisica, di ambulatori per visite specialistiche, di centri per il fitness e la pratica sportiva, per permettere di accedere a prestazioni collegate al benessere dell'individuo.

Cerchiamo di guadagnare il rispetto e la fiducia dei nostri clienti attraverso prestazioni altamente professionali, una grande esperienza e una lunga tradizione nel settore termale.

Valori

- **La soddisfazione del cliente prima di tutto** - così ci sforziamo di superare le aspettative del cliente.
- **Orientamento ai risultati** - cerchiamo il miglioramento continuo attraverso significativi, ma raggiungibili obiettivi.
- **Impegno nell'innovazione** - perché vogliamo sempre offrire qualcosa di nuovo ai nostri clienti.
- **Grandi team fanno grandi aziende** - così cerchiamo di attrarre, sviluppare e trattenere i talenti migliori, e di coinvolgere nel modo più ampio possibile tutti i dipendenti per il continuo miglioramento del servizio.
- **Onestà e trasparenza** - in tutte le relazioni con clienti, partner, azionisti e chiunque altro.

Storia

Nel 1876 a Rimini viene inaugurato lo Stabilimento Idroterapico: è il primo centro italiano specializzato nei trattamenti terapeutici con acqua marina.

Nell'ultimo scorcio dell'800 la municipalità riminese – con alterne fortune economiche, a volte perfino con rovesci anche patrimoniali e personali di chi ci mise del proprio – si propone la realizzazione dello stabilimento, contribuendo a diffondere una nuova concezione della vacanza. Rimini assume per la borghesia del tempo, la vocazione di terra di vacanza, di svago, di occasione di rinnovamento dello spirito e del corpo, di scoperta salutistica del vivere all'aperto, dei bagni di mare, vocazione che l'ha portata ad essere poi la capitale delle vacanze di massa.

La "zona marina", su tutta la riviera romagnola che ne ha seguito l'esempio, porta ancora evidenti i segni di questa storia: dalle villette liberty di inizio secolo, alle colonie marine di cinquant'anni fa.

A 100 anni esatti di distanza, nel 1976, viene costruito lo stabilimento Talassoterapico che raccoglie l'eredità dell'Idroterapico andato distrutto prima della 2^a guerra mondiale.

Con gli anni '90, in coincidenza con un periodo di crisi del termalismo e dopo vicende gestionali diverse, lo stabilimento viene conferito dal Comune di Rimini nella costituenda AMFA S.p.A., società multiservizi per la gestione delle farmacie comunali e delle terme, costituita ai sensi dell'art. 22, 3° comma lettera e) della Legge 142/1990.

Il 1 aprile 1999, diventa operativa la scissione della società Amfa S.p.A. in due rami aziendali, da uno dei quali nasce RIMINITERME s.p.a. per la gestione dello stabilimento termale.

La nascita di RIMINITERME s.p.a. sancisce il definitivo rilancio dello stabilimento con l'utilizzo combinato dell'acqua marina e dell'acqua termale acqua salso-bromo-iodica denominata "Miramare".

Dal dicembre 2005, a seguito del processo di privatizzazione dell'azionista di riferimento, il Comune di Rimini, la maggioranza delle quote societarie sono di proprietà della ditta COOPSETTE Soc. Coop., in l.c.a., con sede a Castelnovo Sotto (RE), via San Biagio, 75.

La società, attualmente, gestisce lo stabilimento termale che fornisce le prestazioni tipiche di tutti gli stabilimenti, in particolare balneoterapia e vasculopatie, fangoterapia, fisioterapia, piscine riabilitative e termali, inalazioni sia in convenzione con il SSN sia a pagamento.

Quali attività annesse e complementari, la società fornisce servizi e prestazioni nel campo del benessere psicofisico (centro benessere, medicina estetica, terapie naturali, palestre e stabilimento balneare).

Impegni

RIMINITERME s.p.a. si impegna a rispettare sempre sia le leggi e le normative applicabili alle proprie attività, sia i regolamenti che volontariamente dichiara di seguire.

Parallelamente, richiede che tutto il personale, dipendente e collaboratore, faccia propri gli Impegni di Qualità, Sicurezza, Ambiente, Etica che RIMINITERME s.p.a. stessa si assume.

Impegno Qualità

Tutto il personale di RIMINITERME s.p.a. è impegnato nell'implementazione dei processi di qualità per identificare e venire incontro alle aspettative del cliente.

“Senza clienti non esisterebbe l'Azienda”: affermazione ovvia nella sua evidenza, ma che ci porta a pensare ai clienti come i veri “padroni”.

La comprensione delle loro esigenze, la qualità del servizio loro offerto sono pertanto al vertice del nostro modo di operare, e forniscono obiettivi misurabili per assicurare un continuo miglioramento di processi e prodotti.

Impegno Sicurezza sul luogo di lavoro

RIMINITERME s.p.a. considera un obiettivo permanente la tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori, dei collaboratori, sia interni che esterni, e di chiunque fruisca dei servizi offerti, riducendo il rischio di incidenti gravi, aumentandone la prevenzione e il controllo dei luoghi di lavoro con l'impegno di tendere alla situazione di “zero incidenti sul lavoro”.

Per questo, il monitoraggio ed il controllo delle performance in materia avviene in maniera costante, valutando sia gli infortuni, sia gli eventi che avrebbero potuto condurre ad eventi lesivi (near accidents).

Accanto allo sviluppo di una concreta “cultura della sicurezza”, RIMINITERME s.p.a. punta alla diffusione della “cultura della prevenzione”, intesa come progettazione e realizzazione di ambienti di lavoro idonei, ergonomici e sicuri sia per il lavoro dei collaboratori aziendali sia per chi usufruisce delle attività dello stabilimento.

Impegno Ambiente

RIMINITERME s.p.a. considera un obiettivo permanente la tutela dell'ambiente, per contribuire a preservare l'habitat, elemento qualificante dello stabilimento termale, e, quindi, è continuamente impegnata a ricercare miglioramenti nei propri processi e servizi.

Per questo motivo, viene prestata grande attenzione allo sfruttamento delle risorse esistenti al fine di minimizzare l'impatto esercitato sull'ambiente.

In questa ottica, tutti i collaboratori interni ed esterni, vengono motivati e adeguatamente informati perché ognuno abbia consapevolezza dell'importanza delle tematiche ambientali e sia in grado di contribuire ad un buon risultato globale.

Tale consapevolezza viene ricercata anche nei fornitori di servizi appaltati esternamente.

Impegno Etico

RIMINITERME s.p.a. garantisce le proprie attività ed il comportamento del personale, in termini di Onestà, Rispetto della Legge, Trasparenza e completezza dell'informazione, Correttezza nella gestione societaria e nell'utilizzo delle risorse, Riservatezza delle informazioni, Rispetto della persona, Imparzialità e pari opportunità, Lavoro minorile, Prevenzione della corruzione dai conflitti di interesse.

Per questo motivo è stato emesso un Codice di Comportamento, destinato a tutti i dipendenti e collaboratori della società.

Politiche

RIMINITERME s.p.a. si impegna a comunicare le Politiche aziendali e gli obiettivi Qualità, ai propri collaboratori, diretti ed indiretti, ed a tutte le persone che lavorano per conto di essa.

Tali Politiche aziendali sono disponibili al pubblico e a chiunque ne faccia richiesta.

RIMINITERME s.p.a. si impegna a riesaminare il proprio Sistema di Gestione Qualità/Sicurezza/Ambientale almeno una volta all'anno, al fine di garantirne la correttezza, l'efficacia, e di verificare l'attualità della presente politica, nell'ottica del miglioramento continuo.

Politica Qualità

Tramite l'**obiettivo qualità**, RIMINITERME s.p.a. intende fornire alla propria clientela un alto livello di servizio ed una efficiente risposta alle attese della collettività.

Per questo RIMINITERME s.p.a. ha implementato il sistema di gestione per la qualità. Tale sistema impegna tutta l'azienda a:

- ricercare la massima soddisfazione della clientela, sia quella residente, sia quella turistico-termale;
- garantire la competenza tecnico-professionale per le prestazioni fornite, del proprio personale ed un costante aggiornamento;
- migliorare sistematicamente il processo gestionale, ricercando la massima efficienza ed efficacia nella gestione attraverso l'utilizzo di procedure operative e la minimizzazione delle criticità presenti;
- effettuare tutte le prestazioni possibili con continuità, affidabilità ed efficacia, assicurando il rispetto dei protocolli terapeutici e con le dovute cautele di riservatezza e privacy che le prestazioni stesse richiedono;
- impegnarsi a verificare periodicamente il contesto, le parti interessate rilevanti, le criticità, l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni, con il controllo sistematico delle medesime;
- garantire la sicurezza del personale e della clientela;
- garantire la privacy del personale e della clientela.

Politica Sicurezza

Tramite l'**obiettivo sicurezza**, RIMINITERME s.p.a. si impegna a perseguire le migliori condizioni possibili di salute e sicurezza del lavoro, e ad operare rispettando i principi della prevenzione e del miglioramento continuo.

A tale scopo, RIMINITERME s.p.a. ha implementato il sistema di gestione per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro. Tale sistema impegna tutta l'azienda a:

- rispettare, nella sostanza e nei principi, tutte le leggi e i regolamenti di salute e sicurezza del lavoro applicabili alla propria attività;
- valutare in anticipo i nuovi processi, tecnologie, attività e servizi al fine di identificarne correttamente gli aspetti e gli effetti di salute e sicurezza del lavoro, ed assicurarne il controllo;
- assicurare il coinvolgimento del management nella politica e negli obiettivi di salute e sicurezza del lavoro;
- assicurare che il personale sia sensibilizzato negli impegni di salute e sicurezza del lavoro, sia coinvolto nel perseguirli, sia istruito e formato ad adottare i comportamenti coerenti con tali impegni;
- monitorare e valutare in maniera appropriata l'efficienza in materia di salute e sicurezza del lavoro, e perseguirne il costante miglioramento;
- assicurare l'adozione di corretti comportamenti di salute e sicurezza del lavoro da parte delle imprese che lavorano per conto dell'organizzazione, in linea con le prassi e le procedure dell'organizzazione;
- nel caso di scelta di modifica dei processi, così come nel caso di progetti immobiliari o impiantistici, inserire la valutazione dei relativi aspetti di salute e sicurezza del lavoro nel processo decisionale;
- adottare le migliori tecniche e procedure di prevenzione e controllo delle emergenze;
- introdurre appropriate metodologie di controllo e di Audit di gestione della salute e sicurezza del lavoro;
- perseguire un atteggiamento aperto e costruttivo nei confronti del pubblico, degli utenti, delle autorità pubbliche e delle altre parti interessate.

Politica Ambiente

Tramite l'**obiettivo ambiente**, RIMINITERME s.p.a. si impegna a rispettare i principi della tutela ambientale, definiti, che costituisce elemento qualificante per la propria offerta in campo termale, e ad operare nell'ottica del miglioramento continuo.

A tale scopo, RIMINITERME s.p.a. ha implementato il sistema di gestione per l'ambiente. Tale sistema impegna tutta l'azienda a:

- rispettare, nella sostanza e nei principi, le leggi ed i regolamenti ambientali applicabili alla propria attività;
- mantenere attivo un Sistema di Gestione Ambientale, adeguato alla natura, alla dimensione ed agli impatti ambientali delle proprie attività, prodotti e servizi;
- incoraggiare la responsabilizzazione e la consapevolezza di tutti i collaboratori, interni ed esterni, verso la protezione dell'ambiente, promuovendo attività di formazione e sensibilizzazione del proprio personale riguardo alle tematiche ambientali;
- valutare preventivamente gli impatti ambientali delle nuove attività, prodotti e servizi e delle modifiche degli stessi, esistenti all'interno dello Stabilimento Termale;
- conoscere e promuovere la gestione ambientale dei propri fornitori di servizi appaltati esternamente;
- controllare e ridurre, ove possibile, il consumo delle risorse idriche ed energetiche;
- ridurre gli impatti ambientali nel consumo di energia e negli scarichi idrici
- gestire correttamente i rifiuti prodotti, con particolare attenzione ai rifiuti differenziabili;
- comunicare le necessarie informazioni, e sensibilizzare i clienti e consumatori sugli impatti ambientali delle attività, prodotti e servizi offerti;
- monitorare e valutare in maniera appropriata l'efficienza in materia ambientale, e perseguirne il costante miglioramento;
- introdurre appropriate metodologie di controllo e di Audit di gestione ambientale.

Obiettivi delle Politiche

Tramite le Politiche Qualità, Sicurezza ed Ambiente, RIMINITERME s.p.a. si prefigge di raggiungere i seguenti fini:

- identificare le esigenze e le aspettative del Cliente, convertendole in requisiti da soddisfare;
- coinvolgere negli obiettivi i propri collaboratori;
- ricercare la massima efficienza ed efficacia nelle attività di gestione, analizzando il contesto, le parti interessate rilevanti, le criticità, minimizzando quelle presenti;
- gestire tempestivamente tutte le richieste e gli eventuali reclami e/o segnalazioni che pervengono dai Clienti;
- erogare i servizi di Qualità adeguata tali da soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti, conseguendo contemporaneamente il profitto necessario al continuo sviluppo e miglioramento;
- identificare e realizzare le opportunità che, ottimizzando le caratteristiche aziendali, consentono di ottenere elevato livello di competitività;
- sviluppare una profonda integrazione in azienda sia verticalmente sia orizzontalmente, mediante la formazione e l'addestramento a tutti i livelli, ed il miglioramento continuo;
- eliminare l'inefficienza ponendosi come obiettivo un livello di inefficienza nel tempo tendente a zero.
- assicurare l'adozione di corretti comportamenti di salute e sicurezza del lavoro da parte delle imprese che lavorano per conto dell'organizzazione, in linea con le prassi e le procedure dell'organizzazione
- monitorare e valutare in maniera appropriata l'efficienza in materia di salute e sicurezza del lavoro, e perseguirne il costante miglioramento
- assicurare che il personale sia sensibilizzato negli impegni di salute e sicurezza del lavoro, sia coinvolto nel perseguirli, sia istruito e formato ad adottare i comportamenti coerenti con tali impegni
- valutare in anticipo i nuovi processi, tecnologie, attività e servizi al fine di identificarne correttamente gli aspetti e gli effetti di salute e sicurezza del lavoro, ed assicurarne il controllo
- incoraggiare la responsabilizzazione e la consapevolezza di tutti i collaboratori, interni ed esterni, verso la protezione dell'ambiente, promuovendo attività di formazione e sensibilizzazione del proprio personale riguardo alle tematiche ambientali
- valutare preventivamente gli impatti ambientali delle nuove attività, prodotti e servizi e delle modifiche degli stessi, esistenti all'interno dello Stabilimento Termale
- comunicare le necessarie informazioni, e sensibilizzare i clienti e consumatori sugli impatti ambientali delle attività, prodotti e servizi offerti

Rimini 3 marzo 2018

dott. Fabrizio Vezzani
(Presidente)