



## POLITICA PER LA QUALITA'

redatta in conformità al requisito 5.2 UNI EN ISO 9001:2015

La **Cooperativa Famiglie Anziani Infanzia F.A.I.**, costituita nel 1977, nasce da un'idea dell'Associazione Professionale Italiana Collaboratori Familiari, che dalla fine degli anni '50 rappresenta i lavoratori che collaborano con la famiglia nella dimensione domiciliare e gli operatori che lavorano a diretto servizio della persona promuovendone la formazione, la tutela e la dignità professionale.

Con il passare del tempo e la realizzazione di servizi e progetti sempre più complessi sotto il profilo strategico ed innovativo la Cooperativa F.A.I. ha ampliato i propri ambiti di intervento mirando alla promozione ed integrazione sociale delle persone vulnerabili, attraverso l'organizzazione e la gestione dei servizi socio-sanitari, psico-sociali, socio-educativi e percorsi di formazione, erogati attraverso convenzioni su fondi pubblici e privati.

La F.A.I. ha dunque costantemente ampliato i propri campi d'azione con l'obiettivo di realizzare servizi in risposta ai bisogni in continuo mutamento dei destinatari degli interventi attuati (minori, famiglie, anziani, persone con disabilità, migranti) attraverso un continuo lavoro di analisi del contesto di riferimento, la valorizzazione del sistema integrato dei servizi a favore delle persone vulnerabili e la formazione continua degli operatori.

### VALORI DI RIFERIMENTO E MISSION

#### Visione

Essere un polo di eccellenza nei servizi alla persona per offrire una risposta adeguata e personalizzata ai bisogni di ciascun utente che desidera affidarsi a noi.

#### Missione

Assicurare un'offerta personalizzata, unitaria, diversificata, competente e rispettosa della globalità dell'altro.

I nostri servizi e i nostri progetti innovativi sono realizzati in un'ottica di promozione del sistema integrato degli interventi sociali, orientati costantemente dai principi della mutualità e solidarietà sociale del Movimento Cooperativo mondiale, in una cornice di dialogo continuo con le Istituzioni.

#### Valori

I nostri servizi sono realizzati assicurando una presa in carico globale e continuativa della persona e sono ispirati dai seguenti valori:

- Correttezza e legalità  
Il senso di responsabilità, la coerenza etica e la legalità muovono il nostro agire quotidiano
- Solidarietà e cortesia  
Cortesia e calore umano sono garantite nei confronti degli utenti, in un'ottica di solidarietà sociale, unite ad una elevata professionalità basata sulla formazione continua dei nostri dipendenti.
- Efficienza ed efficacia



L'adozione di giuste modalità metodologiche ed operative sono volte a raggiungere gli obiettivi (efficacia) per garantire la soddisfazione dell'utente ottimizzando le risorse a disposizione (efficienza).

- Eguaglianza ed imparzialità  
Nell'erogazione dei nostri servizi viene garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti nel rispetto dell'art. 3 della Costituzione. Tutti i nostri servizi si ispirano, inoltre, ai principi di giustizia, obiettività ed imparzialità in modo da garantire lo stesso livello di qualità e di partecipazione agli utenti che usufruiscono del medesimo servizio.
- Pari opportunità  
Parità di trattamento è assicurata tra le donne e gli uomini che operano nella F.A.I. nel più ampio rispetto delle pari opportunità.
- Continuità nell'erogazione dei servizi  
Impegno e dedizione per una erogazione dei servizi che sia continua, regolare e senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, la FAI adotterà misure idonee onde arrecare il minore danno possibile.
- Informativa alla clientela e diritto di scelta  
Adozione della massima trasparenza nella diffusione delle informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti per garantire, compatibilmente con la normativa vigente, il diritto di scelta degli utenti.
- Trasparenza e partecipazione  
Gli utenti dei servizi possono richiedere ed hanno il diritto di ricevere, nei modi pertinenti alle diverse situazioni, complete ed esaurienti informazioni sulle finalità che la Cooperativa persegue e sulla natura e modalità di erogazione dei servizi prestati. Ciascun utente può produrre, inoltre, materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio.
- Garanzia della riservatezza  
Massima riservatezza viene garantita nei confronti degli utenti nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, assicurando un comportamento ispirato al Codice Etico della Cooperativa F.A.I.

#### Linee strategiche

La nostra azione quotidiana ha come fondamento un insieme di linee strategiche che possono essere sintetizzate nei seguenti principi:

- Progettazione sostenibile intesa come uso razionale delle risorse, in grado di aumentare e sviluppare le opportunità rivolte alle persone e alla comunità nel suo complesso.
- Innovazione sociale quale miglioramento continuo del nostro agire per migliorare la qualità della vita dei nostri utenti.
- Aggiornamento costante del know-how degli operatori, in base all'analisi dell'evoluzione dei bisogni dell'utenza e degli strumenti a disposizione, mediante la formazione continua e la ricerca-azione.
- Vivere il nostro territorio di prossimità senza perdere di vista l'insieme dei bisogni della comunità rivolgendo in tale direzione la nostra attenzione.
- Sviluppo della cultura della Cooperazione sociale quale migliore strumento e modalità per coniugare la missione della F.A.I. con le logiche di mercato.

Con questa premessa, che è parte integrante del nostro modo di essere impresa sociale, gli impegni che ci assumiamo sono i seguenti:

- Migliorare continuamente i nostri servizi sia dal punto di vista dei contenuti che della loro organizzazione, in modo da poter soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti e delle loro famiglie



- Migliorare la competenza delle persone che lavorano con noi assecondando le loro inclinazioni professionali ed incentivando l'autonomia, la produttività e la consapevolezza anche attraverso l'attivazione di programmi di formazione interna ed esterna;
- Migliorare continuamente l'efficacia del sistema di Gestione Qualità, impostato secondo la norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015, interpretandolo come uno strumento effettivo di gestione in grado di innescare percorsi virtuosi per tutta l'organizzazione.

#### Campo di applicazione

A seguito dell'analisi effettuata dei fattori esterni e interni, dei requisiti delle parti interessate rilevanti e dei servizi offerti, la Direzione stabilisce quale campo di applicazione della presente Politica e del Sistema di Gestione per la Qualità sviluppato secondo il modello offerto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 il seguente:

**Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per anziani, persone diversamente abili e minori, gestione centro diurno per anziani.**

**Progettazione ed erogazione di attività ludico-ricreative per minori.**

**Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali in strutture residenziali per anziani.**

**Progettazione ed erogazione del servizio di assistenza educativa scolastica agli alunni con diverse abilità inseriti nelle scuole dell'obbligo**

A questo scopo la Direzione si impegna ad attuare, comunicare, far comprendere ed applicare la Politica per la Qualità suindicata, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione, provvedendo periodicamente al riesame per verificare le effettive prestazioni ed il conseguimento degli obiettivi indicati.

Come Presidente del Consiglio di Amministrazione ed in condivisione con la base sociale, mi assumo in pieno la responsabilità di realizzare gli impegni indicati, operando affinché di anno in anno, vengano pianificati i traguardi da raggiungere e valutando attentamente i risultati conseguiti.

Roma 10/09/2021

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione



Dasa-Rägister

**IQ-1202-08**

Certificato n.  
Certificate n.

**2002-12-04**

Data di prima emissione  
First issue date

**2021-09-13**

Data di ultima emissione  
Last issue date

**2024-06-20**

Data di scadenza  
Expiry date

C.E.O.

Dasa-Rägister S.p.A.  
Italy – 00071 Pomezia – Roma  
Via dei Castelli Romani, 22  
Tel. +39-0691622002  
Fax +39-069107126  
www.dasa-raegister.com



SGQ N° 052A

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento  
EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC  
Mutual Recognition Agreements

Dasa-Rägister S.p.A.

certifica che il sistema di gestione per la qualità di  
certifies that the quality management system of

# Cooperativa F.A.I. Società Cooperativa Sociale a Mutualità Prevalente

Italia - 00162 - Roma (RM) - Via Stamira, 24

E' stato verificato e trovato conforme ai requisiti dello standard  
Has been assessed and found in compliance with the standard requirements

## UNI EN ISO 9001:2015

Per le seguenti attività come oggetto

**Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare per anziani, persone diversamente abili e minori, gestione centro diurno per anziani. Progettazione ed erogazione di attività ludico-ricreative per minori. Progettazione ed erogazione del servizio di assistenza educativa scolastica agli alunni con diverse abilità inseriti nelle scuole dell'obbligo. Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali in strutture residenziali per anziani**

For the following activities having as object

**Design and provision of services related to homecare assistance for elderly people, disabled people and minors, management of day centres for elderly people. Design and provision of recreational activities for children. Design and provision of schooling and education assistance service for otherwise qualified students in the Compulsory school. Design and provision of care services in residential facilities for the elderly**

Settore/i - Sector/s 38

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo [www.dasa-raegister.com](http://www.dasa-raegister.com)

Punctual and updated information regarding this Certification is available at [www.dasa-raegister.com](http://www.dasa-raegister.com)

Riferirsi alla documentazione del Sistema di Gestione Qualità dell'Organizzazione per i dettagli delle singole esclusioni ai requisiti della Norma ISO 9001:2015.

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Certificazione Dasa-Rägister, dei requisiti della Norma ISO 9001:2015, ad un programma di sorveglianza annuale e ad un riesame ogni tre anni.

Refer to the Documents of the Quality Management System of the Organization for details regarding the exclusions to ISO 9001:2015 Standard requirements.

The validity of this Certificate is subordinated by a full respect of that prescribed in Dasa-Rägister's Certification Regulation, of ISO 9001:2015 Standard requirements, to an annual surveillance programme and to a three yearly re-assessment.