



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

Essere cooperativa è per la F.A.I. una scelta ricca di senso: è la possibilità di garantire la trasparenza nelle decisioni, di assicurare la compartecipazione e la corresponsabilità di tutti i soci nel raggiungimento di obiettivi comuni. È il tipo di organizzazione che maggiormente permette ai soci lavoratori di essere protagonisti e responsabili del proprio lavoro, di proporsi come risorsa preziosa ricca di idee e di progetti, favorendo così l'efficacia del lavoro a sostegno delle fasce più deboli della società.



I rapporti tra la Cooperativa e gli utenti sono improntati a principi fondamentali, che essa si impegna a rispettare:

- Eguaglianza ed imparzialità
- Continuità
- Efficienza ed Efficacia
- Cortesia
- Trasparenza e partecipazione
- Privacy

I servizi gestiti dalla Cooperativa vengono erogati nell'interesse generale della comunità, mirando alla valorizzazione dell'essere umano nella sua globalità, favorendo la creazione di significative relazioni e ad una più attenta integrazione sociale. L'orientamento metodologico nella programmazione dei servizi tiene conto del concetto di Rete, visto come modello teorico di riferimento, ove il termine "Rete Sociale" si riferisce sia alla particolare configurazione di legami che circondano ogni singolo individuo, sia all'insieme dei legami tra i membri di un gruppo.

Le attività sono dunque orientate verso un intervento di tipo globale, attraverso cui ogni persona è posta al centro del suo progetto. Le iniziative di carattere formativo, culturale e ricreativo sono sempre finalizzate al superamento di situazioni di disagio o di emarginazione.

In costante collaborazione con i servizi territoriali sociali e sanitari, con le istituzioni scolastiche, con gli enti formativi e le agenzie educative, con le associazioni e gli enti del privato sociale, F.A.I. opera al fine di:

- Migliorare la qualità della vita di ciascuno, attraverso l'erogazione di servizi alla Persona e alla Famiglia;
- Realizzare modelli di intervento specifici ed innovativi, pensati ed attuati nell'interesse del cittadino/utente (anziano, bambino o adulto fragile);
- Contribuire nella costruzione di una cultura di valorizzazione delle risorse presenti in ciascuna Persona fragile.
- Promuovere la co-progettazione tra i soggetti di volta in volta coinvolti come elemento irrinunciabile per la realizzazione di servizi alla persona validi, efficaci, personalizzati ed in grado di rendere soddisfatto l'utente;



- Sviluppare le competenze delle risorse umane attraverso il coinvolgimento degli operatori nella gestione dei servizi e dei fruitori dei servizi stessi, per favorire processi di autonomia, partecipazione, auto-organizzazione, empowerment.

La nostra metodologia di lavoro orienta una modalità operativa che si esprime –in sintesi– attraverso:

- Incontri con il Servizio Sociale e/o Sanitario di riferimento;
- Presa in carico globale dell'utente e sostegno al nucleo familiare;
- Rapporti costanti con i servizi di riferimento e rete territoriale.

F.A.I. opera nella convinzione che produrre risposte risolutive è possibile soltanto attraverso il coordinamento di tutti gli interventi necessari e la partecipazione di tutti gli attori coinvolti, in un **sistema di rete integrato**, che metta al centro la persona e non la sommatoria dei suoi problemi, superando logiche professionali e “locali” e trovando soluzioni più attente al reale vissuto della persona interessata in un’ottica di **welfare generativo**.

Il servizio diventa quindi un "luogo" aperto, un *luogo* di crescita comunitaria ed un *luogo* di condivisione di percorsi anche educativi e collettivi; un *luogo* dove si costruiscono sinergie con le Associazioni, i Centri Sociali, le Scuole, attraverso l’attività del Coordinatore e la realizzazione di specifici progetti innovativi rivolti agli anziani, ai minori, agli adulti fragili e alle loro famiglie.

L’esperienza pregressa finora maturata consente di affermare che la costruzione di un’offerta unitaria ed articolata è possibile soltanto a condizione di una stretta ed efficace messa in rete di interventi sia all’interno del servizio (come équipe professionale di specialisti) sia sul territorio tra servizi diversi, dal cui dialogo scaturisce la possibilità di un accompagnamento competente e rispettoso della globalità dell’altro.

I servizi di seguito presentati vengono erogati da personale dedicato professionalmente preparato e qualificato.

Grande attenzione viene posta dalle figure tecniche della Cooperativa a:

- ✓ Selezione del personale
- ✓ Controllo e valutazione in itinere
- ✓ Formazione
- ✓ Aggiornamento



- ✓ Gruppi di lavoro
- ✓ Prevenzione e gestione del burnout.

Cooperativa F.A.I. si è sempre data quale obiettivo la massima efficienza e tempestività di intervento nella rilevazione di bisogni e nelle azioni di risposta più efficaci, per questo, pur mantenendo nel tempo una dimensione media, si è strutturata in una organizzazione caratterizzata da pochi livelli decisionali/ di coordinamento con ruoli e funzioni ben definiti. Una tale strutturazione riteniamo permetta tenere prossimo il livello operativo con quello strategico dell'azienda, a tutto vantaggio dei soci/lavorati, degli utenti e quindi della Committenza.

Gli interventi sono finalizzati a:

consolidare e sviluppare tutte le potenzialità dell'individuo, anche attraverso l'attivazione delle risorse ambientali e di rete;

migliorare la qualità di vita dell'utente (sul piano psicologico, fisico, funzionale e sociale);

migliorare l'autonomia della persona nella sua globalità nei diversi cicli della vita sociale.

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, minori e persone diversamente abili
- Progettazione ed erogazione di attività ludico-ricreative per minori
- Gestione centro diurno per anziani
- Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali per anziani autosufficienti e non in strutture residenziali

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.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione



Dasa-Rägister

IQ-1202-08

Certificato NO.
Certificate NO.

2002-12-04

Data di prima emissione
First issue date

2018-06-27

Data di ultima emissione
Last issue date

2021-06-20

Data di scadenza
Expiry date

President & C.E.

Auditing Director

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



SGQ N° 052A
SGA N° 030D
SSI N° 011G

PRD N° 245B
FSM N° 017I

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento
EA, IAF e ILAC

Signatory of EA, IAF and ILAC
Mutual Recognition Agreements

Dasa-Rägister S.p.A.

ENTE CERTIFICATORE CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
CERTIFICATION BODY CERTIFIES THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

Cooperativa Sociale F.A.I.

Italia - 00162 Roma - Via Stamira, 24

È STATO VERIFICATO E TROVATO CONFORME AI REQUISITI DELLO STANDARD
HAS BEEN ASSESSED AND FOUND IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD REQUIREMENTS

EN ISO 9001:2015

Per le seguenti attività aventi 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 di servizi assistenziali in strutture residenziali per anziani autosufficienti e non. Progettazione ed erogazione del servizio di assistenza educativa scolastica agli alunni con diverse abilità inseriti nelle scuole dell'obbligo

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 residential assistance services for elderly people both self sufficient and non-self sufficient. Design and provision of schooling and education assistance service for otherwise qualified students in the Compulsory school

Settore - Sector 38

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo www.dasa-raegister.com.
Punctual and updated information regarding this Certification is available at www.dasa-raegister.com.

Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico ACCREDIA RT - 04.
Certification issued in compliance with Technical Regulation ACCREDIA RT - 04.

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 Organisation 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.