cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

POLITICA
per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

La cooperativa Famiglia Anziani Infanzia (**F.A.I.**) opera nel campo dell'assistenza domiciliare con l'intento di migliorare complessivamente la qualità di vita e favorire l'integrazione sociale dei beneficiari dei servizi.

La nostra missione è di fornire un **servizio assistenziale professionale, umano e dignitoso** agli utenti e ai loro familiari, mettendo a disposizione le risorse necessarie che servono e che la cooperativa è in grado di attivare. A tal fine viene costantemente sviluppata e qualificata la professionalità dei soci e dei dipendenti tramite un costante impegno a realizzare iniziative di formazione ed aggiornamento professionale, di tutela della salute e sicurezza e di integrazione sociale. In questo quadro viene promosso il volontariato.

I **principi** che ispirano la nostra missione sono:

- ***Centralità dell'Utente e della sua famiglia***. L'utente, con i suoi bisogni, le sue esigenze e le aspettative, è al centro del nostro lavoro. La centralità si sviluppa nella relazione dinamica tra cooperativa e committenza (famiglia ed ente richiedente), nella garanzia di standard di professionalità di operatori e responsabili e negli strumenti di ricerca e monitoraggio in uso (indagini di soddisfazione degli utenti, accertamento del trend di sviluppo sociale, verifiche delle competenze dell'operatore, momenti di ascolto e confronto con i familiari);
- ***Spirito cooperativo***. F.A.I. si concepisce come un'organizzazione autonoma inserita in una rete di Cooperative e ha aderito pienamente e fatto propri i valori tipici del movimento cooperativo, quali democrazia, reciprocità, uguaglianza, mutualità e solidarietà. La cooperativa stimola i propri dipendenti a diventare Soci, quando ne avessero maturato lo spirito e accettata pienamente la responsabilità. Contestualmente ha attivato meccanismi di supporto e solidarietà tra i Soci, coinvolgendo per quanto possibile i dipendenti;
- ***Integrazione con il territorio***. F.A.I è da sempre impegnata sul territorio nel promuovere reti di collaborazione e solidarietà a favore degli anziani e della comunità, attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse e di quelle formali ed informali che gravitano nei luoghi in cui presta servizio e partecipa attivamente alle occasioni di confronto (forum, seminari, convegni) su tematiche sociali, con il duplice obiettivo di aumentare il proprio capitale di conoscenze e di competenze e di creare occasione per nuove relazioni con altre organizzazioni del settore;
- ***Qualificazione professionale***. Massima attenzione viene posta alla selezione, formazione ed educazione dei nostri operatori. Sono promosse attività di formazione, aggiornamento professionale e cura della motivazione, della soddisfazione e della salute e sicurezza. Ogni collaboratore è reso consapevole dell'importanza del proprio ruolo, come effettivo protagonista e motore di miglioramento. Le condizioni di lavoro dei collaboratori sono salvaguardate anche attraverso il mantenimento di un clima di lavoro positivo e stimolante.

In linea con la missione e in coerenza con i principi ispiratori, F.A.I. sostiene e mantiene attivo un **Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza**, conforme alle norme ISO 9001, ISO 14001 e **ISO 45001**, al fine di:

FAI Famiglia Anziani Infanzia
Via Gramsci 48/a 50/a
38123 TRENTO

Tel 0461 911509 Fax 0461 934280
Email: info@faicoop.com

FAI Cooperativa Sociale
@FAICoopTrento

www.faicoop.com
PIVA 00980950224 | N. REA TN-108780
ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE N. A157854

- assicurare la soddisfazione del "sistema cliente" costituito da:
  - i committenti che finanziano i nostri servizi, a cui garantiamo l'efficacia dell'investimento e a cui forniamo indicazioni e strumenti utili per lo sviluppo delle politiche sociali.
  - i clienti/utenti, composti dai destinatari diretti dei nostri interventi e dall'intera comunità, ai quali offriamo servizi **efficaci** (capaci di agire significativamente sui problemi individuati), **efficienti** (con un buon rapporto costi/benefici) ed **innovativi** (in grado di migliorarsi ed evolvere continuativamente in base ai mutamenti sociali).
  - i lavoratori, i soci e i collaboratori ai quali assicuriamo la stabilità occupazionale, le migliori condizioni economiche e professionali, un ambiente di lavoro idoneo, lo sviluppo delle competenze professionali, la partecipazione alla vita sociale della cooperativa;
- rispettare i contratti, la legislazione applicabile e ogni altro accordo sottoscritto con le parti interessate;
- eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la salute e sicurezza;
- proteggere l'ambiente e prevenire l'inquinamento;
- assicurare il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti. Promuovere l'informazione e la formazione del personale a tutti i livelli;
- migliorare continuamente le prestazioni inerenti la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

Gli impegni espressi nella presente Politica sono tradotti in obiettivi di miglioramento che la Direzione stabilisce in riferimento a:

- **il miglioramento della qualità del servizio**, a partire dalla fase di analisi dei bisogni per una progettazione efficace dei servizi socio–assistenziali. L'erogazione dei servizi è fortemente condizionata dall'impiego di risorse umane altamente professionalizzate, motivate al lavoro nel sociale e alla comprensione dei fenomeni di cambiamento individuali, collettivi e sociali;
- **il miglioramento delle prestazioni ambientali**. La cooperativa promuove iniziative sui temi del riuso, del contenimento dell'uso di risorse, della scelta di materiali e alimenti eco-compatibili. Attraverso il coinvolgimento dei soci, dei dipendenti, dei beneficiari dei servizi e dell'intera comunità, tali progetti costituiscono momenti di crescita e di integrazione oltre che azioni di miglioramento dell'ambiente in cui viviamo;
- **il miglioramento delle prestazioni in tema di salute e sicurezza** nella conduzione ordinaria delle attività e nella definizione e controllo dei rischi associati a nuovi servizi, anche con il coinvolgimento di clienti e utenti. I lavoratori sono costantemente sensibilizzati, formati e addestrati e sono mantenuti attivi strumenti di comunicazione idonei per la condivisione delle misure di prevenzione e protezione stabilite e per la raccolta di segnalazioni e spunti di miglioramento, con particolare attenzione agli incidenti e ai mancati incidenti.

La presente Politica è in linea con le strategie generali di gestione delineate dal Consiglio di Amministrazione.

Trento, 9 settembre 2019

Il Presidente
Dott. Massimo Occello