



L'Associazione **Solidarietà Familiare ONLUS**, nel pieno rispetto:

- degli scopi statutari dell'Associazione indicati nello Statuto;
- della Carta dei Servizi emessa per le strutture gestite ;
- dei requisiti definiti nelle normative di accreditamento Regionale;
- della fiducia ottenuta fino ad oggi da tutte le parti interessate ai servizi offerti;

ribadisce gli **obiettivi generali del servizio** proposto ed erogato agli ospiti:

- educazione, intesa come opportunità di crescita
- socializzazione, intesa come integrazione progressiva con la realtà esterna
- assistenza, intesa come:
 - recupero, miglioramento, mantenimento delle abilità acquisite
 - sgravio alle famiglie

Per conseguire tali obiettivi, Solidarietà Familiare intende operare mediante:

- l'attenzione continua all'evoluzione del contesto di riferimento;
- l'individuazione dei bisogni e delle aspettative dei destinatari, non tralasciando la necessità di residenzialità, e di tutte le altre parti interessate interne ed esterne;
- la definizione e l'attuazione dei Progetti Individuali con sempre maggior professionalità, cercando possibilmente di anticipare le esigenze dei destinatari;
- il monitoraggio costante dello stato emozionale, psichico e di salute di ogni ospite;
- l'adeguamento delle conoscenze organizzative e delle competenze degli operatori, in funzione dell'evoluzione delle esigenze, anche mediante l'utilizzo di figure professionali specifiche;
- l'impegno costante al mantenimento e miglioramento delle misure tecniche ed organizzative di protezione delle informazioni personali, rivolto a utenti, loro familiari o rappresentanti e collaboratori, finalizzato a garantire la protezione della loro sfera privata e dignità
- il miglioramento del sistema di relazioni con l'esterno, come supporto fondamentale per la qualità del servizio reso e come strumento di confronto con le parti interessate
- il miglioramento continuo del sistema di gestione, con particolare attenzione alla prevenzione dei disservizi
- l'analisi sistematica dei rischi e delle opportunità correlate ai processi del sistema, al fine di minimizzare gli impatti negativi e aumentare la capacità aziendale di raggiungere risultati
- la gestione pianificata e controllata dei cambiamenti organizzativi, al fine di garantire l'integrità del sistema

Lo strumento principale per l'attuazione della Politica per la qualità è il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), attuato in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, descritto nel Manuale della Qualità e nei documenti in esso richiamati.

L'adeguatezza e l'efficacia del sistema sono riesaminati dalla Direzione con periodicità annuale e, in situazioni straordinarie, con maggior frequenza. In tali occasioni vengono valutati anche: l'adeguatezza della presente Politica, il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, l'adeguatezza delle azioni per affrontare rischi e opportunità.

Il Presidente, il Vicepresidente Delegato, i Coordinatori, gli Educatori, tutti gli Operatori e gli Specialisti si impegnano ad attuare con coscienza, sensibilità e consapevolezza le procedure predisposte, per il miglioramento continuo dei modi di operare e dei risultati ottenuti.

Castellanza (VA), 11 Giugno 2019

Il Presidente di Solidarietà Familiare

(documento conforme all'originale firmato)