

	ANFFAS ROMA Onlus Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale	MQ.ANFFASROMA.02/02
	MANUALE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Pagina 1 di 3
	NORMA ISO 9001:2015 - Punto 5.2 POLITICA PER LA QUALITA'	Data Revisione: 27.12.2023 (Integrazione con Principi Riforma Terzo Settore)



POLITICA PER LA QUALITA'

Con riferimento alla **Politica per la Qualità**, il Riesame di Direzione – svoltosi in data 03.03.2023 – all’unanimità aveva confermato i consueti **Obiettivi strategici** (qui sinteticamente riportati):

- Identificare e soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente/utente, in particolare nell’erogazione del servizio di “presa in carico”.
- Consolidare la cultura dell’orientamento alla Qualità, in conformità alla Norma di riferimento ISO 9001:2015 e alle Normative cogenti.
- Formare e aggiornare tutto il personale operativo in modo tale da mantenere e consolidare le relative competenze, al fine del soddisfacimento dei clienti/utenti (in termini di bisogni e di sicurezza).
- Mantenere sempre attiva la comunicazione all’interno e all’esterno, per ottimizzare lo scambio d’informazioni con tutte le Parti Interessate.
- Monitorare i rischi insiti nei processi, allo scopo di prevenirne la mancata efficacia e ricavarne opportunità di miglioramento (che pervengano sia dall’interno che dall’esterno).
- Cercare sempre di migliorare l’efficienza e l’efficacia dell’erogazione del servizio, contenendo il numero di reclami e incrementando il livello di soddisfazione del cliente/utente.
- Effettuare, almeno una volta l’anno, una valutazione delle prestazioni dei processi, tramite il monitoraggio continuo, gli audit, l’analisi dei rischi e delle opportunità (anche relativamente al contesto organizzativo), la soddisfazione del cliente e i Riesami di Direzione.

Al contempo, nella medesima circostanza, il Riesame di Direzione aveva assunto l’impegno di aggiornare e integrare la **Politica** con i **Principi** previsti dalla nuova **Riforma del Terzo Settore**. Tali Principi sono riportati e sviluppati nel **Codice di Qualità e Autocontrollo ANFFAS (CQA)**, approvato dall’Assemblea Nazionale delle Associazioni ANFFAS a luglio 2023.



ANFFAS ROMA Onlus
Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

MQ.ANFFASROMA.02/02

MANUALE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE


Pagina 2 di 3

NORMA ISO 9001:2015 - Punto 5.2
POLITICA PER LA QUALITA'

Data Revisione: 27.12.2023
(Integrazione con Principi Riforma Terzo Settore)

PRINCIPI ETICO-VALORIALI (PROPRI DI UN ENTE DEL TERZO SETTORE/ETS)

1.	Rispetto della dignità delle persone, inclusione e riduzione delle disuguaglianze	Caposaldo del pensiero associativo ANFFAS è il riconoscimento, sopra ogni cosa e in qualsiasi condizione, della dignità della persona. Da qui l'impegno quotidiano a garantire la tutela.
2.	Attenzione alla Comunità	L'attenzione alla comunità corrisponde alla capacità di promuovere l'inclusione sociale, l'auto rappresentanza e l'autodeterminazione delle persone con disabilità e d'istaurare processi di apertura e confronto con il contesto territoriale di riferimento.
3.	Eticità/onestà/lealtà	Eticità, onestà e lealtà sono principi fondamentali e caratteristici di tutti gli Enti di Terzo Settore. Sono principi da sempre riconosciuti e presenti nella rete associativa ANFFAS e li ritroviamo in numerosi documenti, tra i quali il Codice Etico.
4.	Partecipazione attiva degli Associati	Per l'organizzazione non esistono un "noi" e un "voi" ma un'unitaria appartenenza e partecipazione associativa. Un contributo prezioso e originale che non ammette improvvisazione e richiede competenza, rispetto di ruoli, compiti e responsabilità.
5.	Democrazia	La Riforma del Terzo Settore ha rafforzato e reso inderogabile l'impianto democratico della <i>governance</i> dell'organizzazione. La partecipazione degli Associati e di coloro che, a vario titolo, vi operano e la trasparenza della gestione sono, al tempo stesso, fattori imprescindibili per gli Enti che aderiscono alla rete ANFFAS.
6.	Sicurezza nei servizi	L'organizzazione ritiene prioritaria l'implementazione di azioni funzionali alla prevenzione e riduzione di eventi avversi e comportamenti che possano rappresentare un rischio per la salute, la sicurezza e il benessere delle persone che, a vario titolo, afferiscono ai servizi gestiti.
7.	Rispetto di leggi e regolamenti	L'organizzazione dev'essere in grado di instaurare relazioni di fiducia con gli stakeholder e con il contesto di riferimento. Rigorosa osservanza delle leggi e trasparenza delle procedure rappresentano imprescindibili requisiti di credibilità e reputazione che devono caratterizzare l'operato dell'organizzazione.
8.	Assenza di scopo di lucro	L'assenza dello scopo di lucro è un vincolo imprescindibile dell'organizzazione. Le risorse gestite devono essere interamente destinate alle sue finalità.
9.	Sussidiarietà	L'organizzazione si riconosce nel principio di sussidiarietà circolare delineando un nuovo modello di amministrazione condivisa per la regolazione dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e Terzo Settore.
10.	Solidarietà	La solidarietà rappresenta uno dei principi fondamentali della rete ANFFAS nel perseguimento delle sue finalità.

	ANFFAS ROMA Onlus Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale	MQ.ANFFASROMA.02/02
	MANUALE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Pagina 3 di 3
	NORMA ISO 9001:2015 - Punto 5.2 POLITICA PER LA QUALITA'	Data Revisione: 27.12.2023 (Integrazione con Principi Riforma Terzo Settore)

11.	Trasparenza	L'organizzazione assicura la trasparenza intesa quale obbligo etico e giuridico nei confronti dei portatori di interesse e quale investimento sul valore dell'affidabilità e della reputazione ambientale e sociale.
12.	Apporto Volontariato	L'organizzazione s'impegna a promuovere e valorizzare la partecipazione attiva dei volontari garantendo loro adeguata formazione, coinvolgimento, tutela e sostegno.
13.	Responsabilità sociale	Nell'espletamento della propria Mission, ANFFAS s'impegna a operare con senso di responsabilità al proprio interno e nei confronti della comunità e dei destinatari delle proprie attività, assumendo come principio la tutela e la promozione dei diritti di ogni persona con disabilità all'interno di una cornice socio-economica caratterizzata da strategie di sviluppo sostenibile e di promozione e tutela dei diritti umani.
14.	Spirito di collaborazione e orientamento alla partnership	La Mission delle organizzazioni aderenti alla rete ANFFAS è la promozione e la realizzazione di processi reali di inclusione sociale. Agire nei contesti comunitari attivando partnership con altri soggetti della Società Civile per svolgere attività e progetti a tutela dei beni comuni, rappresenta una modalità strategica che deve caratterizzare e qualificare il proprio operato.
15.	Formazione e sviluppo delle competenze e professionalità	Fronteggiare le sfide dei cambiamenti con atteggiamento proattivo e rivolto al futuro passa attraverso una costante acquisizione di conoscenze e di specifiche professionalità. È dunque necessario monitorare e misurare il fabbisogno formativo e il livello di competenze acquisite.
16.	Sostenibilità economica e finanziaria	Nel contesto di forte spinta al cambiamento imposto dalla Riforma del Terzo Settore, la sostenibilità economica e finanziaria non è solo un vincolo ma anche una opportunità per consentire alle organizzazioni modelli gestionali più consoni alle esigenze richiamate dalla Riforma, puntando alla ricerca di assetti compatibili e sostenibili.

L'Associazione ANFFAS ROMA esprime e diffonde compiutamente, sia nei confronti delle persone assistite e delle loro famiglie che dei collaboratori e delle parti interessate tutte, **la Politica per la Qualità integrata con i Principi propri della Riforma del Terzo Settore** (come sopra sinteticamente esposti), adoperandosi per il loro perseguimento.

PER ANFFAS ROMA ONLUS, LA VICE PRESIDENTE ANNA MAFALDA FERRARO OTTAVIANI

Anna Mafalda Ferraro Ottaviani

