

### 5.3 **POLITICA PER LA QUALITÀ**

#### **Chi siamo**

La Cooperativa Farsi Prossimo è stata fondata nel 1993 su iniziativa della Caritas Ambrosiana per dare una risposta operativa alle varie situazioni di emergenza e di povertà che si presentavano nella Diocesi di Milano. Negli anni la Cooperativa ha ampliato e differenziato le proprie attività per rispondere in modo efficace alle variazioni del contesto sociale e culturale di riferimento e alle nuove priorità e problematiche che via via emergevano.

Da allora, la Cooperativa ha sempre mantenuto e perseguito la visione che accomuna tutti i suoi interventi: *“Realizziamo progetti che realizzano persone.”*

#### **Che cosa facciamo**

La Cooperativa Farsi Prossimo progetta ed eroga servizi, residenziali e non, attività formative, servizi di consulenza ed orientamento in ambito socio-assistenziale ed educativo rivolti a persone e/o nuclei familiari fragili o in difficoltà, in particolare immigrati e richiedenti asilo, donne e minori, persone gravemente emarginate, donne vittime di maltrattamento e tratta.

#### **Le nostre scelte di fondo**

Le persone possono avere necessità temporanee legate a bisogni personali, familiari, sociali, di ospitalità, di sostegno affettivo, di orientamento alle scelte di vita, di cura ed accudimento, di progettualità ad un'esistenza autonoma, di accompagnamento e di reinserimento sociale.

Nei nostri servizi poniamo particolare attenzione ai processi relazionali, alla storia ed alle vicende, alla progettualità, alle attese e al vissuto di ciascuno.

Centriamo il nostro intervento sulla relazione interpersonale con l'ospite/utente,

- riconoscendone l'autonomia, per quanto possibile in relazione alle sue capacità, esigenze e bisogni specifici,
- rispettandone le legittime aspirazioni e desideri,
- incentivandone i percorsi di autonomia,
- supportandone le scelte realistiche.

#### **Come operiamo**

Nella realizzazione degli interventi e nella tenuta sotto controllo dei processi, la Cooperativa fa riferimento ai principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza, e alle regole di comportamento previste dal proprio Codice Etico, cui devono attenersi tutti i soci, lavoratori, collaboratori interni ed esterni dell'organizzazione.

Attraverso l'applicazione del Sistema di Qualità Farsi Prossimo si pone come obiettivi:

- Il miglioramento costante del livello di affidabilità ed efficienza dei servizi e dei processi;
- La massima attenzione alla centralità della persona;
- La formazione continua del personale per garantirne la competenza e la consapevolezza;
- Il coinvolgimento e la motivazione del personale nel raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e nella soddisfazione delle esigenze dei destinatari e dei portatori di interesse;
- L'adeguamento e/o lo sviluppo dei servizi in base alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni nel territorio in cui la Cooperativa è presente;
- La diversificazione dei Committenti;
- Il coinvolgimento degli enti della rete di riferimento in base agli specifici interventi e in funzione delle proprie mansioni e competenze;
- L'ottimizzazione dei flussi di comunicazione interni ed esterni alla Farsi Prossimo;
- La tenuta sotto controllo e la mitigazione dei possibili rischi;
- L'attivazione delle possibili azioni di miglioramento.

**Data**

31/03/2022

**Presidente CDA (PRE)**

Annamaria Lodi

