

Sin dal 1958, anno della sua fondazione come associazione di Famiglie e Persone, l'ANFFAS Onlus di Cagliari si è distinta per l'impegno costante nel rispondere alle esigenze degli individui con disabilità intellettiva e relazionale e dei loro familiari. Questo impegno è proseguito nell'azione della Fondazione ANFFAS Cagliari e si è tradotto in una continua ricerca di miglioramento, che ci ha portato ad adottare i principi della norma ISO 9001, prima nella versione del 2008 e successivamente nello standard UNI EN ISO 9001:2015. Questo percorso ci ha permesso di integrare un approccio basato sui processi e sul pensiero legato al rischio, con l'obiettivo di garantire un miglioramento continuo dei nostri servizi.

### **Approccio Etico**

La nostra organizzazione ha coinvolto attivamente tutto il personale – dipendenti e collaboratori – in un processo di riorganizzazione che non ha mai trascurato i valori etici fondanti:

- ✓ Umanizzazione degli interventi
- ✓ Integrazione tra risorse sociali e sanitarie
- ✓ Valutazione multidimensionale e multiprofessionale dei bisogni delle persone assistite

Gli ultimi anni, segnati da eventi imprevedibili come la pandemia da SARS-COV-2, hanno rappresentato una sfida significativa, ma hanno anche rafforzato la nostra determinazione. Abbiamo investito risorse umane ed economiche per garantire che i nostri servizi non solo continuassero a funzionare, ma diventassero sempre più rispondenti alle esigenze delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

### **Principi della Politica per la Qualità**

Oggi, la nostra Politica per la Qualità si fonda su principi irrinunciabili:

- ✓ Garantire uniformità di accesso alle prestazioni
- ✓ Offrire ascolto, consulenza e accoglienza attraverso il servizio SAI
- ✓ Gestire con attenzione reclami e suggerimenti delle parti interessate
- ✓ Assicurare la qualità tecnica delle prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali
- ✓ Mantenere infrastrutture adeguate e sicure
- ✓ Rispettare la privacy e la sicurezza delle persone con disabilità e degli operatori
- ✓ Controllare accuratamente i fornitori, in particolare per servizi essenziali come il trasporto e la mensa

### **Sostenibilità ambientale e sociale**

In linea con l'Emendamento alla UNI EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015/Amd.1:2024), abbiamo integrato nella nostra politica pratiche di sostenibilità ambientale e sociale. Crediamo che prendersi cura delle persone significhi anche prendersi cura dell'ambiente in cui viviamo. Abbiamo avviato una serie di iniziative concrete per ridurre il nostro impatto ecologico e promuovere una cultura della sostenibilità. Tra queste, abbiamo migliorato l'efficienza energetica degli edifici, adottando soluzioni tecnologiche avanzate per il risparmio energetico. La digitalizzazione dei processi è stata implementata per limitare l'uso della carta, contribuendo così a una gestione più sostenibile delle risorse. Inoltre, abbiamo ottimizzato la mobilità del personale organizzando gli spostamenti in base alla territorialità dei centri, riducendo così le emissioni di CO2. Nell'ambito delle attività quotidiane, favoriamo l'uso di materiali riutilizzabili e riciclabili, minimizzando gli sprechi. Infine, abbiamo potenziato la gestione dei rifiuti, con particolare attenzione alla raccolta differenziata e al riciclo, per ridurre al minimo l'impatto ambientale delle nostre attività.

Questa Politica per la Qualità rappresenta il manifesto del nostro impegno verso la qualità, l'innovazione e la responsabilità ambientale e sociale. È un atto di condivisione e ringraziamento verso tutti coloro che, con il loro operato, contribuiscono alla realizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità orientato al miglioramento continuo e alla tutela dell'ambiente. La soddisfazione delle persone con disabilità e delle loro famiglie rimane al centro delle nostre attività, ma oggi guardiamo anche al futuro, con l'obiettivo di garantire un impatto positivo a livello sociale e ambientale, entrando nel cuore dei processi ideativi e produttivi dei servizi, investendo nella progettazione, concorrendo alla definizione delle caratteristiche di qualità ed offrendo i riferimenti per valutare i risultati ed innescare un miglioramento concreto per l'individuo e per la collettività.

**Fondazione ANFFAS Onlus Cagliari**

Cagliari 22/04/2024

La Direzione