

La **Fondazione F.A.R.O.** è una onlus, riconosciuta dalla Regione Piemonte e regolarmente iscritta al n. 256 nell'apposito registro presso l'Agenzia delle Entrate. L'attività della Fondazione, nata nel 1983, è regolata dallo Statuto – ultimo modificato maggio 2016 - e si ispira, nel rispetto dei principi fondamentali delle cure palliative, ai seguenti valori:

- attenzione costante alla cura dei sintomi e alla qualità della vita;
- realizzazione di progetti assistenziali personalizzati e condivisi con il malato e con la famiglia;
- creazione di un clima di calore umano all'interno delle famiglie;
- protezione dei familiari e supporto nel processo di elaborazione del lutto;
- costruzione di uno stile omogeneo fra le diverse professionalità del gruppo di lavoro;
- nessuna distinzione di etnia, di religione e/o di classe sociale;
- nessun condizionamento politico o economico;
- efficacia ed efficienza per assicurare ai malati la migliore assistenza possibile utilizzando al meglio le risorse messe a disposizione dai donatori.

La Fondazione F.A.R.O. onlus adotta, in coerenza con lo Statuto come da ultima modifica di maggio 2016 e la *Mission* condivisa dagli Operatori, il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) come tessuto connettivo delle diverse Aree dell'Organizzazione e ne identifica la "**Politica per la Qualità**" a breve e medio termine come di seguito esplicitato:

1. assicurare cure palliative domiciliari e residenziali nelle patologie cronico-degenerative a rapida evoluzione ed a prognosi infausta per le quali non esistono terapie efficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento della vita;
2. promuovere momenti formativi nel campo delle cure palliative;
3. promuovere la discussione dei temi etici relativi alle fasi terminali della malattia neoplastica e delle altre malattie cronico-degenerative;
4. promuovere la diffusione delle cure palliative, in particolare ai malati non oncologici;
5. eseguire ricerche in campo palliativo, anche in collaborazione con altri centri o soggetti pubblici o privati italiani ed esteri, promuovendo scambi scientifici e collegamenti;
6. istituire borse di studio per giovani;
7. promuovere la nascita di hospice sul territorio regionale piemontese;
8. promuovere con incontri pubblici una nuova cultura e sensibilità sui temi della sofferenza e del morire;
9. richiedere finanziamenti ed accedere al credito presso Banche od Istituti vari.

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, la Fondazione F.A.R.O. onlus definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

- **Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate:** assicura che i requisiti del Cliente e delle Parti interessate siano definiti e rispettati allo scopo di accrescerne la soddisfazione. A tal fine l'analisi dei bisogni è effettuata attraverso:
 - un'assidua attività di contatto con il Cliente e le Parti interessate al fine di individuare sistematicamente le esigenze;
 - un'analisi e una valutazione di suggerimenti, rilievi, reclami, elogi segnalati dal Cliente e dalle Parti interessate, attivando un'istruttoria finalizzata a gestire efficacemente il reclamo.
 - il massimo impegno per assicurare che i requisiti del Cliente e delle Parti interessate siano soddisfatti, attraverso l'adeguamento alle direttive nazionali e regionali, l'analisi della domanda, attuata attraverso la valutazione sistematica dell'attività mediante l'utilizzo degli indicatori nazionali/regionali e delle evidenze scientifiche.
- **Approccio per processi:** la Fondazione F.A.R.O. onlus identifica le diverse attività dell'Organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attivare al meglio le risorse per la loro realizzazione. La Fondazione gestisce i propri processi perché siano univoci: gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi, le responsabilità connesse e le risorse impiegate.
- **Leadership:** la Fondazione F.A.R.O. onlus si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione. La Fondazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le Parti interessate, coordinandole e sostenendole.
- **Valutazione dei rischi e delle opportunità:** la Fondazione F.A.R.O. onlus pianifica i propri processi con approccio basato sul Rischio (*Risk-Based Thinking*) al fine di attuare le azioni più idonee per valutare e trattare rischi associati ai processi, ma anche per sfruttare e rinforzare le opportunità identificate. La Fondazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.
- **Coinvolgimento del Personale e degli Stakeholder:** la Fondazione F.A.R.O. onlus è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario. La Fondazione promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di Risorse Umane competenti e motivate.
- **Miglioramento:** la Fondazione F.A.R.O. onlus si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi dell'organizzazione, le attività di verifica, interna ed esterna, e il Riesame della Direzione sono gli strumenti che la Fondazione mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la perseguitazione della propria Politica per la Qualità da parte della Fondazione è un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

Data approvazione: _____
gg/mm/aaaa

Timbro e Firma Direzione per approvazione: _____