

Politica per la Qualità 31/03/2026

*Fu per errore d'altri -
Giovani, fragili, smarriti nel loro stesso respiro
Che tu, fanciulla d'anima chiara,
Fosti sospinta lontano da casa
Come vela sorpresa da un vento non suo.
E il cuore, allora, ti pesava di pianti acerbi,
E urla senza nome
Di notti che parevano un inverno troppo lungo.
Ma tra muri silenziosi, dove l'eco della solitudine batteva come un'onda contro la sponda del tuo
petto
Una luce intensa si è levata.
Erano mani vigili, erano occhi che vegliavano senza stancarsi
Erano educatori, educatrici che seppero farsi casa
Quando casa non c'era, con dedizione ardente
Con anima e corpo offerti come un dono,
Ti hanno sorretta nel cammino
Hanno accolto le tue tempeste senza tremare, hanno pazientato nel dolore
È nata una nuova identità: più forte, più vera, più tua
Ora sai che famiglia non è solo sangue,
Ma chi resta, chi ascolta, chi cura.
E che dalle crepe può fiorire, la più luminosa delle albe.
Grazie a chi ha creduto in te prima ancora che tu imparassi a credere in te stessa.
Con Affetto*

Sarah Gioia Sintich – Ospite L'Ancora e La Sorgente (2003 – 2005)

I NOSTRI PRIMI 30 ANNI

Nel 2025 la Società Cooperativa Sociale L'Ancora ha raggiunto trent'anni di attività ininterrotta.

In questo tempo ha affrontato sfide complesse e ha costruito, giorno dopo giorno e con passione rinnovata, un percorso fatto di impegno, relazioni e responsabilità condivise.

Nel ripercorrere questi anni si vuole da un lato esprimere un sentito ringraziamento a tutte le persone, le istituzioni e le comunità che hanno reso possibile questo cammino; dall'altro offrire un momento di riflessione e bilancio su quanto è stato realizzato, sugli obiettivi raggiunti e sulle prospettive future. Trent'anni rappresentano non solo un traguardo temporale significativo, ma anche un patrimonio di esperienze, competenze e valori che continuano a guidare l'operato de L'Ancora. Ripercorrere questa storia significa riconoscere il contributo di soci, lavoratori, volontari e partner che, con dedizione e spirito cooperativo, hanno dato forma a un progetto capace di generare impatto sociale e rispondere ai bisogni del territorio.

Nel corso degli anni, la Cooperativa ha affrontato molteplici sfide e trasformazioni, in un contesto in continuo cambiamento, che ha coinvolto anche il profilo umano e professionale degli operatori e delle persone accolte.

Alle origini, il lavoro sociale era spesso sostenuto da uno spirito fortemente vocazionale: persone provenienti da percorsi diversi, non sempre dotate di una formazione specifica, ma capaci di portare sensibilità, esperienza di vita e una forte disponibilità alla relazione. Questa eterogeneità dava forma a interventi meno strutturati, ma spesso più flessibili, creativi e profondamente radicati nel contatto umano. Con il passare degli anni, il mondo dell'educazione ha conosciuto un'evoluzione significativa che ha progressivamente reso centrali competenze definite, percorsi formativi strutturati e un maggiore riconoscimento della professionalità. In questo processo, gli operatori sono diventati più formati, meglio tutelati e inseriti in contesti organizzativi e normativi più chiari e strutturati. Parallelamente, però, questa evoluzione ha introdotto anche una maggiore formalizzazione del lavoro, che talvolta ha inciso sulla flessibilità e sulla dimensione più immediata della relazione interpersonale ed educativa.

Allo stesso modo, sono cambiate nel tempo anche le motivazioni che orientano l'impegno nel sociale e il modo di vivere la professione educativa. Rispetto al passato, si osserva una minore tendenza all'abnegazione e una maggiore fluidità dei percorsi lavorativi. La permanenza nei servizi è spesso più breve e il lavoro educativo in comunità viene talvolta vissuto come una fase transitoria, all'interno di percorsi professionali più ampi. Questa dinamica incide inevitabilmente sulla costruzione dei gruppi di lavoro (o equipe), che faticano talvolta a consolidarsi nel tempo e a sviluppare pienamente linguaggi condivisi e una memoria stabile delle esperienze, con possibili ricadute sulla continuità e sulla trasmissione delle competenze.

Se il contesto organizzativo e professionale si è trasformato, analogamente è cambiato anche il profilo

delle persone accolte. Nel tracciare questo bilancio, uno sguardo attento è rivolto ai nostri ospiti: adolescenti, giovani donne e genitori con i loro bambini che negli anni hanno attraversato/abitato i nostri servizi dandogli significato.

In passato, i bisogni erano spesso più immediati e concreti, legati a condizioni di povertà reale e a fragilità socio-economiche marcate. Gli interventi educativi erano quindi fortemente orientati alla risposta pratica e urgente e le persone accolte mostravano frequentemente una maggiore reattività e capacità di attivazione.

Oggi, accanto o talvolta in sostituzione delle difficoltà materiali, emergono con maggiore frequenza fragilità legate alla sfera relazionale ed emotiva. I percorsi appaiono più complessi e meno lineari, con difficoltà nella costruzione di legami di fiducia, una minore propensione all'attivazione e una maggiore presenza di vissuti introspettivi e di sofferenza emotiva.

Questo cambiamento richiede un costante ripensamento delle modalità di intervento, che non può più limitarsi alla risposta ai bisogni concreti, ma deve accompagnare processi più profondi, che necessitano di tempi lunghi, strumenti relazionali articolati e una forte integrazione tra competenze.

In questo scenario, la Società Cooperativa Sociale L'Ancora, sospesa tra passato e futuro, continua ad evolversi, rinnovarsi e mantenere una forma sempre attuale, capace di rispondere alle nuove sfide educative. Da oltre trent'anni conserva salda la propria identità, confermandosi "ancora" e base sicura per tutte le persone che la abitano. Ora come allora, continua a porre al centro di ogni intervento educativo la persona, riconoscendone l'unicità, valorizzandone i valori, le origini e il percorso individuale e familiare.

L'ANCORA OGGI

L'Ancora Società Cooperativa Sociale, conformemente alle finalità stabilite nel proprio Statuto, offre servizi socio-assistenziali ed educativi e servizi residenziali tutelari 24h per minori, genitori con minori e giovani donne, anche in stato di gravidanza, che si trovano in situazione di disagio.

L'Ancora Soc. Coop. Sociale è una realtà laica che trova il suo valore nella centralità della persona nei confronti della quale, con la propria azione socioassistenziale ed educativa, intende essere presenza efficace nel rispondere con opportuni interventi, anche valoriali, al disagio giovanile e familiare che nasce in conseguenza alla crisi dell'istituto della famiglia.

L'Ancora Soc. Coop. Sociale si prefigge, tramite un percorso educativo e formativo personalizzato, di far raggiungere alle Ospiti un'autonomia responsabile sul piano psicologico, economico ed abitativo. La mission educativa è quella di accogliere persone che hanno sperimentato nel corso della propria vita esperienze negative e traumatiche, ma che possono aspirare ad un cambiamento personale, in funzione della modificazione dell'ambiente circostante e della qualità della cura somministrata. La

comunità è da intendersi così un luogo pensato, in cui la quotidianità fatta di rituali, regole e routine, diviene spazio di costruzione condivisa di significati. Gli operatori, attraverso processi di co-costruzione, creano le premesse per la determinazione di processi di familiarizzazione che stimolano una riflessione critica sulle esperienze passate e le costruzioni future.

La Presidenza definisce e documenta il proprio impegno e quello di tutto il Consiglio di Amministrazione al fine di perseguire il percorso di qualità, assicurandone, con determinazione e continuità, l'attuazione attraverso l'individuazione degli interventi necessari.

Concretamente, L'Ancora Soc. Coop. Soc.le si impegna ad implementare il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, definendo, attraverso la presente Politica per la Qualità, i relativi obiettivi. Ha altresì definito la struttura organizzativa, stabilendo le responsabilità, identificando e mettendo a disposizione le risorse e gli strumenti necessari.

Gli obiettivi che la Società Cooperativa Sociale L'Ancora si propone di raggiungere sono:

- Rendere efficaci gli interventi educativi e formativi, vale a dire la capacità di far ottenere alle Ospiti l'autonomia fisica, psicologica, affettiva, scolastica e lavorativa come stabilito nel PEI (Progetto Educativo Individuale)
- Soddisfare i requisiti richiesti dai Servizi Sociali e dalle altre Istituzioni per il sostegno e la gestione delle Ospiti
- Soddisfare le esigenze delle Ospiti relativamente ai servizi residenziali (ospitalità ed alloggio)
- Progettare ed erogare servizi innovativi sulla base dei bisogni riscontrati
- Accrescere nel tempo i livelli di prestazione
- Mantenere in efficienza le infrastrutture secondo le norme di legge
- Erogare servizi in conformità a quanto descritto nella Carta dei Servizi
- Monitorare e migliorare i livelli di performance dei processi educativi e di ospitalità, nonché la soddisfazione delle Ospiti e dei committenti.

L'Ancora Soc. Coop. Sociale crede fermamente nello strumento del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001. Certificato già dal 2003, esso viene aggiornato con regolarità per seguire l'evoluzione della normativa e della vita quotidiana della Cooperativa. Pubblica altresì ogni anno un Bilancio Sociale della Cooperativa, nel quale divulga ed evidenzia i benefici ottenuti dalle varie parti interessate.

La presente Politica per la Qualità ed i relativi obiettivi sono periodicamente riesaminati e divulgati dalla Direzione al fine di perseguire un miglioramento continuo del Sistema di Gestione della qualità che applichi quanto previsto dagli standard internazionali e che ne soddisfi i requisiti.

LORIS BIANCHET
Presidente