



POLITICA DELLA QUALITÀ

Il Calabrone è un'organizzazione non profit sensibile ai problemi del disagio e dell'emarginazione, soprattutto giovanile, che opera nell'area del sociale offrendo servizi volti a prendersi cura della persona in difficoltà, a promuoverne e sostenerne il ben-essere, nel rispetto della centralità del singolo.

Tali obiettivi di carattere generale sono conseguiti da Il Calabrone:

- avvalendosi dell'opera di personale, che opera stabilmente nella struttura o vi svolge attività periodiche, coinvolgendolo e valorizzandolo per il raggiungimento degli obiettivi della cooperativa, favorendone la crescita professionale, promuovendo occasioni di formazione e continuo aggiornamento, concretizzando forme diffuse di coinvolgimento e di comunicazione;
- offrendo una vasta gamma di servizi nel settore delle dipendenze e delle problematiche giovanili e familiari, in collaborazione con diversi enti, per sviluppare strategie volte a rispondere ai bisogni con progetti personalizzati, finalizzati alla ricerca e riscoperta del valore e del senso della vita e della propria autonomia nella quotidianità, riconoscendo e sostenendo le potenzialità di ciascuno;
- attuando una modalità operativa basata sulla fiducia e sul rispetto reciproco, che garantisca i diritti fondamentali della persona, escludendo ogni forma di violenza o coercizione;
- integrandosi nel territorio e valorizzando il lavoro di rete, con un'azione costante di radicamento e di costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali e con le istituzioni, finalizzata al perseguimento della promozione umana ed all'integrazione sociale;
- sviluppando una cultura che, partendo dai valori condivisi, possa essere trasmessa sia all'interno che all'esterno della cooperativa, operando una costante rilettura dei fenomeni e delle possibili risposte, sforzandosi di interpretare costantemente i bisogni, di ripensare e riorientare i servizi esistenti, di arricchire ed articolare i legami ed il radicamento con il territorio di appartenenza, di garantire il continuo adattamento alle esigenze.

Per realizzare tali obiettivi, la cooperativa ha adottato un sistema di gestione per qualità, riferito alla norma UNI EN ISO 9001, che consente di:

- regolamentare i processi svolti all'interno della cooperativa in modo pianificato, documentato e controllato. Questo approccio permette di agire in maniera preventiva rispetto ai possibili rischi che il tipo di attività può comportare. In particolare a livello strategico vengono messi in campo analisi e monitoraggi costanti sulla situazione attuale e sulle possibili opportunità e rischi futuri attraverso incontri a cadenza regolare del comitato di direzione.
- definire tecniche e metodologie che garantiscono i migliori risultati nei confronti dei clienti ed una maggior efficienza organizzativa interna;
- tenere sotto controllo le attività, ottimizzare e migliorare costantemente i processi operativi al fine di offrire servizi sempre più qualificati, valutando costantemente;





- accrescere la soddisfazione dei clienti attraverso una efficace gestione del sistema, ivi inclusi i processi per migliorare in continuità il sistema ed assicurare la conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili;
- raggiungere gli obiettivi per la qualità annualmente definiti nel dettaglio dalla direzione della cooperativa;
- dimostrare la capacità di fornire in modo coerente e costante servizi che ottemperino ai requisiti del cliente.

L'analisi del contesto, dei rischi e delle opportunità è un processo che accompagna nell'anno il lavoro del Comitato di Direzione. È stato strutturato un sistema di analisi e monitoraggio basato su cinque direttrici: situazione economica/finanziaria/patrimoniale, personale, organizzazione, produzione, cambiamenti del contesto interno ed esterno. L'individuazione dei cambiamenti del contesto permette di svolgere un'analisi approfondita dei rischi e delle opportunità che la cooperativa è chiamata ad affrontare e a cogliere in corso d'anno e gli obiettivi dell'anno in corso. Il lavoro di analisi viene condiviso a cadenze regolari con il Comitato di Direzione allargato ai responsabili di sede e di settore.

Il Comitato di Direzione assicura il pieno sostegno per una conduzione della cooperativa orientata alla qualità, fornendo i mezzi necessari per l'attuazione e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e si impegna a diffondere tale dichiarazione a tutto il personale, sollecitandolo a familiarizzare con il sistema e ad attuarlo come strumento per migliorare l'efficienza del proprio lavoro.

