

CAMPO DI APPLICAZIONE

Pur interessando tutte le attività della cooperativa, il sistema di gestione per la qualità adottato è essenzialmente rivolto a quelle coinvolte nella definizione e nel conseguimento degli standard di qualità.

Il modello adottato è focalizzato al cliente: ciò che il cliente chiede, rappresenta l'input del sistema, condizionando la pianificazione e la fornitura del servizio.

L'output del sistema è costituito dalle varie attività svolte per la realizzazione del servizio.

Notevole importanza rivestono, nel modello adottato, le informazioni di ritorno sulla soddisfazione del cliente che, insieme ad altre misurazioni e valutazioni, costituiscono un'importante informazione sulle prestazioni della cooperativa: i dati e le attività di analisi possono suggerire una ulteriore messa a punto per migliorare in continuazione il sistema.

Le responsabilità della direzione, oltre all'esigenza di definire strategie, obiettivi e target, comprendono anche la necessità di analizzare i risultati di feedback e delle altre informazioni di ritorno, per una corretta pianificazione che includa lo studio dei processi, la garanzia della loro adeguata documentazione, la valutazione che le risorse disponibili siano costantemente adeguate a garantire la qualità del servizio erogato.

APPLICAZIONE

Il sistema di gestione per la qualità adottato dalla cooperativa Il Calabrone si applica a:

Progettazione ed erogazione di attività socio-terapeutiche-educative in forma residenziale e semiresidenziale rivolte a persone con problemi di dipendenza.

Progettazione e realizzazione di interventi specialistici di consulenza psicologica ed educativo pedagogica per l'adolescente e la famiglia.

Progettazione ed erogazione di servizi ludico-formativi rivolti a bambini e adolescenti.

Progettazione e realizzazione di attività di prevenzione e di politiche giovanili rivolte a minori e giovani adulti.

Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali e di riduzione del danno rivolti a persone a rischio emarginazione.

ESCLUSIONI

Non rientrano tra le attività oggetto di certificazione

- la realizzazione di prodotti e servizi compiuta durante l'attività ergoterapica svolta dagli utenti inseriti nei vari servizi della cooperativa, in quanto tale attività non ha valenza produttiva ma solamente educativa;
- le attività successive alla erogazione del servizio, non essendo previste attività di assistenza dopo il termine del programma terapeutico o dopo la conclusione delle attività svolte dall'Area Progetti e Servizi.

PRODOTTI E SERVIZI COPERTI

La Comunità terapeutica

Il Programma si svolge in due sedi separate:

- La comunità terapeutica, riabilitativa residenziale, con sede nel Comune di Collebeato in località Campianelli, che può ospitare fino a venti utenti.
- La comunità di reinserimento, con sede in Brescia, viale Duca degli Abruzzi, che può ospitare fino a diciotto utenti.

Alla comunità di Brescia fa capo un modulo abitativo, accreditato per tre posti (compresi nei 18 di cui sopra), destinato al reinserimento sociale delle persone prossime al termine del percorso terapeutico riabilitativo in comunità.

L'obiettivo generale è fornire strumenti che favoriscano la consapevolezza di limiti e risorse personali per la costruzione di un progetto di vita, coerente con tale consapevolezza, che preveda l'interruzione/diminuzione dell'uso di sostanze ed il miglioramento della qualità della vita. L'intervento educativo è finalizzato al raggiungimento di un livello di autonomia che tenga in considerazione le potenzialità di ciascuno.

L'Area Progetti e Servizi

Gestisce progetti e servizi socio-educativi rivolti a giovani, minori e adulti.

Si occupa di:

- Promuovere la piena **partecipazione dei giovani alla vita sociale**
- Aiutare i giovani che stanno vivendo un **periodo di difficoltà**
- Sostenere nella quotidianità la **crescita sana** dei bambini e dei giovani
- Favorire l'**inclusione sociale** di persone in situazione di grave marginalità

Le attività realizzate dall'Area Politiche giovanili e Prevenzione sono organizzate in quattro settori:

Politiche giovanili

- UdO **Laboratori di futuro**
- UdO **Lab6**
- UdO **French Fries**

Educazione e Prevenzione

- UdO **Inside out**
- UdO **Interventi educativi**
- UdO **Percorsi nelle scuole**
- UdO **Limitazione dei rischi**
- UdO **Consulenze enti**

Disagio Adulto

- UdO Riduzione del danno
- UdO ZerOverde
- UdO Grave marginalità
- UdO Housing

Servizi consulenziali

- UdO Consultorio Familiare
- UdO La Fenice
- UdO Ali
- UdO Spazio Donna

PARTI INTERESSATE E LORO ASPETTATIVE

PARTE INTERESSATA

ASPETTATIVE

Soci	Trasparenza, coinvolgimento, sostenibilità, etica, condivisione delle politiche, partecipazione, durabilità nel tempo della cooperativa, reputazione della cooperativa.
Banche	Solvibilità.
Committente pubblico	Rispetto dei contratti e degli standard definiti, servizi di qualità, disponibilità e flessibilità, mantenimento della reputazione, diversificazione dell'offerta, capacità di risposta a nuove esigenze, convenienza economica.
Committente privato	Rispetto dei contratti, servizi di qualità, disponibilità e flessibilità, ritorno d'immagine, personalizzazione del servizio, convenienza.
Destinatari: utenti e loro famiglie	Servizio di qualità, flessibilità, proposte innovative, raggiungimento degli obiettivi, continuità del servizio, contenimento dei costi.
Dipendenti	Stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro; rispetto del contratto nazionale, formazione, clima positivo dell'ambiente di lavoro, cura del benessere.





Volontari	Affiancamento/formazione, valorizzazione del ruolo, coinvolgimento, cura del benessere
Donatori	Trasparenza, comunicazione, valorizzazione
Fornitori	Puntualità nei pagamenti, fidelizzazione.
Territorio: comuni, associazioni, parrocchie, scuole, cittadinanza	Trasparenza, collaborazione, stimoli culturali e di riflessione, opportunità lavorative/formative, capacità di rispondere ai bisogni.
Associazione Amici del Calabrone	Condivisione, collaborazione, partecipazione.
Associazioni di appartenenza	Mantenimento della reputazione, condivisione dei valori partecipazione, ecc....

PROCESSI

Le attività svolte dalla cooperativa ed il suo schema organizzativo sono evidenziati nel grafico di seguito riportato.

I principali processi dell'organizzazione riguardano:

- Comunità terapeutica residenziale
- Educazione e Prevenzione
- Disagio Adulto
- Servizi Consulenziali
- Politiche giovanili
- La Fenice

Quali processi di supporto sono stati attualmente definiti:

- Assunzione del personale
- Formazione
- Gestione delle non conformità

Inoltre per alcuni servizi sono state predisposte procedure che al loro interno richiamano tutte le informazioni previste per i processi.



ATTIVITÀ IN OUTSOURCING

Qualora alcuni processi necessari al sistema di gestione per la qualità vengano fatti eseguire esternamente, Il Calabrone li mantiene sotto controllo assumendo in proprio la responsabilità per la conformità di tutti i requisiti, cogenti o posti dal cliente.

In tutti questi casi, la direzione:

- definisce i requisiti professionali e tecnici e le eventuali risorse di cui l'organizzazione esterna deve disporre,
- specifica le modalità di esecuzione del processo,
- mette a disposizione le procedure e tutta la documentazione necessarie per l'esecuzione dell'attività commissionata,
- stabilisce le opportune azioni di verifica, misurazione e controllo, nonché di prevenzione e correzione delle non conformità.

Al momento tuttavia non esistono attività in outsourcing.