

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il modello adottato per il sistema qualità della cooperativa 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, semiresidenziale e territoriale rivolte a persone con problemi di dipendenza ed a persone a rischio emarginazione. Progettazione e realizzazione di attività educative territoriali rivolte a minori e giovani adulti. Progettazione e realizzazione di interventi specialistici di consulenza e supporto alla fragilità, consultorio familiare.

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 attiva nella definizione delle politiche e degli indirizzi della cooperativa, durabilità nel tempo della cooperativa, reputazione della cooperativa. |
| CdA | Oltre alle aspettative dei soci, sviluppo e implementazione degli obiettivi strategici, confronto e comunicazione diretta con il Comitato di Direzione, sostenibilità economica e costante controllo e rispetto della normativa relativa alle varie attività interne, grazie anche al controllo dell'Odv |
| Comitato di Direzione e Responsabili | Oltre alle aspettative dei lavoratori, adeguato funzionamento dei processi di responsabilità, confronto e comunicazione diretta con CdA, appropriata allocazione delle risorse per lo svolgimento delle attività assegnate, coinvolgimento e partecipazione nelle decisioni a seconda dell'ambito di competenza e responsabilità. |
| Dipendenti e Lavoratori | Stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro; rispetto del contratto nazionale, rispetto delle condizioni di lavoro (tutela salute e sicurezza, riservatezza dati personali e sensibili) formazione, clima positivo dell'ambiente di lavoro, cura del benessere, chiarezza e tempestività delle comunicazioni, valorizzazione e sviluppo delle competenze e attitudini personali, coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni dei beneficiari. |
| 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, tutela salute e sicurezza, riservatezza dati personali e sensibili, flessibilità, proposte innovative, raggiungimento degli obiettivi, continuità del servizio, contenimento dei costi, riconoscimento e rispetto della dignità personale, valorizzazione personale e inclusione sociale. Comunicazioni chiare rispetto al servizio, ai diritti, ai doveri e conoscenza delle carte dei servizi. |
| Volontari | Affiancamento/formazione, valorizzazione del ruolo, coinvolgimento, cura del benessere, tutela salute e sicurezza, riservatezza dati personali e sensibili. |
| Donatori | Trasparenza, comunicazione, valorizzazione, partecipazione e aggiornamento, mantenimento della reputazione positiva della cooperativa |
| Fornitori | Puntualità nei pagamenti, fidelizzazione. |
| Territorio: comuni, associazioni, parrocchie, scuole, cittadinanza | Trasparenza, collaborazione in ottica di sussidiarietà e partecipazione, stimoli culturali e di riflessione, opportunità lavorative/formative, capacità di lettura, intercettazione e risposta ai bisogni dei singoli e del territorio. |
| Associazione Amici del Calabrone | Condivisione, collaborazione, partecipazione. |
| Associazioni di appartenenza | Mantenimento della reputazione, condivisione dei valori, partecipazione |



PROCESSI

I principali processi dell'organizzazione riguardano:

- Direzione: CdA, Comitato di Direzione, Coordinamento Sedi e Area PeS
- Educazione e Prevenzione
- Disagio Adulto
- Servizi Consulenziali
- Politiche giovanili
- Comunità terapeutiche
- Economico-Finanziario
- Infrastrutture
- Risorse Umane
- Formazione
- Fundraising
- Comunicazione
- Gestione audit interni e non conformità

I processi sono costantemente monitorati attraverso il controllo di gestione, la raccolta di indicatori di performance, le validazioni delle unità di offerta, le relazioni e i piani annuali, i bilanci economico e sociale e il riesame della direzione. 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.