



# DOCUMENTO DELL'IDENTITÀ E DEI VALORI

*Questo documento comprende i punti fondamentali della nostra Identità e dei nostri Valori, che stanno alla base della Politica per la Qualità. In particolare, questo documento parte dalla soddisfazione degli stakeholders del Centro e diventa uno strumento di pianificazione degli obiettivi di miglioramento, che ci stimola a rendicontare i risultati ottenuti*

1.1 STORIA E MEMORIA.....	2
1.2 VISION E MISSION.....	3
1.3 POLITICA PER LA QUALITÀ SOCIALE E OBIETTIVI ANNUALI.....	4

Allegato 1 : LE TAPPE PRINCIPALI DELLA NOSTRA STORIA

Allegato 2 : LA NOSTRA MISSION

Allegato 3 : OBIETTIVI PER LA QUALITÀ – ANNO 2009

# 1 – POLITICA ED IDENTITÀ

## 1.1 STORIA E MEMORIA

La L.A.G. – Libera Associazione Genitori nasce nel 1982 ed inizia ad operare nel campo delle dipendenze patologiche in collaborazione con gli enti ausiliari, Ser.t, Servizi Sociali e Enti locali. A partire dal 1996 inizia ad impegnarsi nei progetti di politiche giovanili.

EVIDENZA

STATUTO DELLA  
COOPERATIVA

La LAG Cooperativa sociale nasce nel 2003 e si impegna nella gestione dei servizi e delle sedi di riferimento.

*Promuove la dignità della persona perseguendo il raggiungimento di uno stato di crescente maturità e autonomia.*

L'Associazione in continuità con la sua storia si rivolge al territorio con attività differenziate.

*Promuove iniziative di prevenzione del disagio, di promozione della salute, di educazione al benessere.*

Dagli anni 90 l'Associazione L.A.G. e dall'anno 2003 anche la Cooperativa, fanno parte e sono fortemente impegnata nel C.N.C.A. – Coordinamento Nazionale Comunità d'Accoglienza.

Il C.N.C.A. è una federazione che accoglie 270 gruppi, distribuiti sul territorio nazionale e propone itinerari educativi, formativi, culturali e di impegno politico per contribuire a costruire giustizia sociale.

Il C.N.C.A. ha definito come mission l'impegno di essere parte attiva e viva nella storia del Paese, del territorio con risorse e problemi in collaborazione con quanti vogliono essere presenti e parte di una rete più ampia da realizzare e inventare insieme.

I momenti principali della nostra Storia ed i relativi significati sono sintetizzati nel documento **LE TAPPE PRINCIPALI DELLA NOSTRA STORIA** (Allegato 1)

## 1.2 VISION E MISSION

*Vision* e *mission*, sono le parole che stanno alla base della ragione d'essere della organizzazione ed i valori cui si ispira.

Possiamo sintetizzare la nostra **VISION** attraverso alcuni punti fermi e irrinunciabili:

- Il riconoscimento dei diritti umani e civili di ogni persona inserita nel proprio programma e l'esclusione nelle diverse fasi dell'intervento di qualsiasi forma di minaccia o di coercizione fisica, psichica e morale, garantendo in ogni momento la volontarietà dell'accesso e della permanenza.
- La formazione della dignità della persona proseguendo il raggiungimento di uno stato di crescente maturità e autonomia.
- L'informazione precisa sul programma proposto, sui metodi e sulle regole adottate

La nostra **MISSION**, di conseguenza, può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- Definizione ed attuazione di programmi personalizzati per persone con problemi di dipendenza da sostanze, programmi che comprendono fasi di accoglienza, osservazione, trattamento del caso, valutazione, ecc., e che sono condotti da Operatori qualificati.
- Coinvolgimento e supporto alle famiglie degli utenti, in momenti conviviali e incontri/colloqui singoli o di gruppo con specialisti
- Accoglienza delle richieste incontri con singoli, famiglie offrendo sostegno, informazione, consulenza, indirizzo e accompagnamento ai servizi di competenza
- Collaborazione ad iniziative sperimentali in collaborazione con gli Enti Istituzionali per nuovi percorsi educativi e psicologici
- Coinvolgimento e supporto dei nostri collaboratori tramite:
  - ❖ Buon addestramento iniziale
  - ❖ Formazione/supervisione
  - ❖ Aggiornamento
  - ❖ Comunicazione delle attività
  - ❖ Partecipazione decisionale

La nostra appartenenza al C.N.C.A. – *Coordinamento Nazionale Centri di Accoglienza* parte dalla condivisione dei 10 punti cardini :

- 1. La storia e la vita della persona**
- 2. L'unicità dell'esperienza**
- 3. Il rifiuto della coazione**
- 4. La quotidianità**
- 5. Il lavoro**

*GENERALITÀ*

*LA NOSTRA VISION*

*LA NOSTRA MISSION*

*I VALORI DEL CNCA*

*I NOSTRI VALORI*

6. Una proposta
7. Senza deleghe
8. Il territorio
9. Non solo comunità residenziali
10. Il pluralismo

La riflessione sulla nostra Mission è partita dall'individuare i principali soggetti a cui ci rivolgiamo, direttamente e indirettamente, ossia i nostri *stakeholders*.

*MISSION : DAGLI  
STAKEHOLDERS AI  
NOSTRI VALORI*

Abbiamo cercato di individuare le loro aspettative nei nostri confronti, per ogni aspettativa abbiamo messo in relazione ciò che la nostra Organizzazione attua ed i valori che ispirano le nostre azioni.

Tutto questo in piena sintonia con la definizione di Qualità intesa come *capacità di soddisfare le esigenze espresse ed implicite*.

Lo schema più dettagliato della nostra Mission e quindi dei nostri valori è riportato nell'**Allegato 2** a questo documento.

### 1.3 POLITICA PER LA QUALITÀ SOCIALE E OBIETTIVI ANNUALI

Gli obiettivi e gli impegni per la Qualità sono stati espressi e divulgati all'interno del Centro dal **DIRETTORE TECNICO** tramite un documento ufficiale in cui è indicata la **POLITICA PER LA QUALITÀ – OBIETTIVI ANNUALI** (Vedi Allegato 3), coerente con la nostra mission.

*LE POLITICHE ...*

Essa :

- include l'impegno all'ottenimento della soddisfazione dell'Utente, delle strutture e servizi con cui è in contatto e del personale interno, compreso il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità,
- rappresenta un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità,
- è comunicata all'interno dell'organizzazione,
- è riesaminata periodicamente dal **DIRETTORE TECNICO** per accertare la sua continua idoneità.

Partendo dalle aspettative dei nostri stakeholders, vengono definiti gli obiettivi per la Qualità misurabili per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione.

*... E GLI OBIETTIVI*

Anche gli obiettivi per la Qualità sono sintetizzati nel documento **POLITICA PER LA QUALITÀ – OBIETTIVI ANNUALI** (Allegato 3) che evidenzia (per ogni obiettivo):

- gli indicatori e i valori attesi,
- le funzioni interessate,
- le azioni da intraprendere
- i tempi di attuazione e di verifica
- il budget a disposizione

Per come è stata formulata, la Mission e ancora di più la Politica per la Qualità e gli

*RIESAME DELLA  
MISSION, POLITICHE ED*



Obiettivi Annuali sono sottoposti almeno ogni 12 mesi ad un riesame da parte del **DIRETTORE TECNICO**, affinché sia assicurata l'adeguatezza dei contenuti e per stabilire nuovi obiettivi.

In particolare il riesame effettuato dalla Direzione può arrivare a definire azioni relative:

- a) al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi
- b) al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente
- c) ai bisogni di risorse.

L'attività di riesame viene opportunamente registrata e conservata.

*OBIETTIVI*