



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 2007

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.

EVIDENZA

STATUTO DELLA
COOPERATIVA

A partire dal 1996 inizia ad impegnarsi nei progetti di politiche giovanili.

La storia della LAG è legata al territorio, principale interlocutore di questi anni in cui abbiamo sostenuto l'importanza e l'interesse che le città e i quartieri diventino laboratori di dialogo e non contesti in cui le persone vivono in solitudine e lontananza.

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*

GENERALITÀ

LA NOSTRA VISION

LA NOSTRA MISSION

I NOSTRI VALORI



4. La quotidianità
5. Il lavoro
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 Sociale e gli 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.

*RIESAME DELLA MISSION,
POLITICHE ED OBIETTIVI*