

la st
der
we

**CARTA DELLA
QUALITÀ**

Rev. 1 del 31 maggio 2018

INTRODUZIONE

Dal 1978 l'Associazione "La strada – Der Weg ONLUS" opera sul territorio altoatesino, per cercare di individuare, comprendere e rispondere nel miglior modo possibile ai bisogni di quanti incontra, in particolare di chi fa più fatica, impegnandosi a impiegare in modo efficace, efficiente, responsabile e sostenibile le proprie risorse.

L'Associazione intende perseguire questo obiettivo:

- ✓ attraverso la partecipazione e il contributo di tutti gli stakeholders;
- ✓ rilevando e rispondendo alle esigenze di utenti, soci, cittadini, dipendenti;
- ✓ informando su diritti e doveri;
- ✓ facendo conoscere condizioni e modalità di accesso ai servizi;
- ✓ avendo cura della qualità delle prestazioni.

La Carta della Qualità vuole essere un ulteriore e forte strumento di informazione e trasparenza, per indirizzare ed aiutare i cittadini nell'accesso ai servizi dell'Associazione.

Consente anche di valutare la qualità dei servizi che l'Associazione eroga e verificare se rispondono a quanto pianificato, introducendo se necessari opportuni cambiamenti e miglioramenti.

La Carta della Qualità si pone l'obiettivo di rendere noti ai beneficiari gli impegni che l'Associazione assume a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti, in termini:

1. strategici (politica della qualità)
2. organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta)
3. operativi (obiettivi e standard specifici)
4. di garanzia di qualità nei confronti dei beneficiari.

BREVE PRESENTAZIONE

"La strada - Der Weg Onlus" è stata fondata nel 1978 da don Giancarlo Bertagnolli, sacerdote appassionato e carismatico, che insieme ad un gruppo di volontari ha voluto prendersi cura di bambini, ragazzi, giovani e poi di adulti, famiglie e gruppi, che vivevano situazioni di difficoltà. Ad oggi è un'organizzazione che opera in vari settori del privato sociale. È organizzata in aree che comprendono servizi, progetti, interventi quotidianamente attivi per:

- ✓ il sostegno a bambini e minori in situazione di disagio
- ✓ il recupero di giovani e adulti con problemi di dipendenze
- ✓ l'assistenza a donne vittime di tratta e sfruttamento
- ✓ fornire consulenza e attività di prevenzione a persone, gruppi, famiglie, comunità
- ✓ lo sviluppo delle culture giovanili tramite la gestione dei centri giovani.

Attraverso il proprio Centro Studi promuove cultura nel settore dell'agio e della devianza giovanile, sostiene iniziative formative e di prevenzione, funge da "osservatorio sociale", eroga numerose attività formative, rivolte verso l'interno e verso l'esterno. Le varie attività vedono operare insieme persone competenti e preparate, impegnate professionalmente o come volontari.

MISSIONE

Siamo l'Associazione La Strada – Der Weg Onlus. I valori che ispirano il nostro agire quotidiano sono: il valore della persona umana nella pienezza della sua storia; l'azione che non dimentica contemplazione e cura dell'interiorità; speranza e fiducia nel tempo a venire pur affrontando con realismo le sfide dell'oggi; l'umanità che trova spazio nella professionalità e nelle competenze specialistiche; giustizia e condivisione che generano disponibilità al servizio e perseguimento del bene comune, anche attraverso la partecipazione politica e il dialogo con la comunità ecclesiale; infine, nonviolenza e convivenza tra diversi gruppi etnici e linguistici della nostra Provincia.

Siamo partiti da un sogno di don Giancarlo Bertagnolli e dalla passione di un gruppo di volontari generosi. Dal voler bene si è passati a fare bene, iniziando ad erogare servizi di qualità nell'ambito delle tossicodipendenze e dei giovani. Crescendo, abbiamo continuato a prestare attenzione alle persone in difficoltà, anche a quelle che sfuggono alla rete dei servizi istituzionali, intercettando bisogni emergenti, sviluppando nuove aree di intervento, combinando riduzione del disagio e promozione dell'agio: pari opportunità, cultura, prevenzione. Col tempo, l'esperienza, la riflessione e il confronto interno, abbiamo cercato di trasformare questa molteplicità d'azione in una chance di sviluppo e di interazione multi-professionale. Oggi siamo un'impresa sociale forte con oltre 185 dipendenti, con iniziative che germogliano in oltre 40 servizi e progetti, ma con radici ben piantate nella nostra storia e nei nostri valori.

SERVIZI OFFERTI

L'Associazione, attraverso i diversi servizi e i numerosi progetti, eroga servizi in molteplici campi di interesse, riconducibili a nove Aree operative:

1. Area Direzione (Direzione, pubbliche relazioni, soddisfazione della committenza e della clientela, Rapporti con il CdA, Responsabilità del Personale);
2. Area Centro Studi (formazione, comunicazione, progettazione, informatica di Base, project management, gestione posta elettronica, analisi, ricerca, elaborazione dati);
3. Area Amministrazione (contabilità, gestione economica, rendicontazione, gestione del patrimonio, acquisti);
4. Area Bambini e Giovani (servizi e progetti residenziali e diurni rivolti a minori);
5. Area Dipendenze (servizi e progetti volti alla cura di persone con problemi di dipendenza e doppia diagnosi);
6. Area Donna e Pari Opportunità (Progetti e servizi in favore di donne con particolare riferimento a donne vittime di tratta e prostituzione e alla sensibilizzazione della parità di genere);
7. Area Cultura, Territorio e Famiglia (Progetti e servizi che favoriscono la promozione dell'agio e lo sviluppo delle culture e politiche giovanili);
8. Area Prevenzione e Consulenza (Progetti e servizi attivi nell'ambito della consulenza e della prevenzione);
9. Area Volontariato (sostegno e sviluppo del volontariato).

POLITICA E STRATEGIA ASSOCIATIVA

La strada - Der Weg Onlus si propone di offrire ai propri beneficiari servizi socio-assistenziali di alta qualità, garantendo figure professionali preparate in grado di rispondere al meglio alle esigenze di chi si rivolge a lei in cerca di risposte.

La strada - Der Weg Onlus intende operare unendo all'impegno multi-professionale e multidisciplinare dei suoi collaboratori quello del personale volontario, a sua volta formato e con specifiche competenze operative.

La strada - Der Weg Onlus si mette al servizio del territorio ricercando e promuovendo cooperazione e collaborazioni con tutti gli enti e associazioni interessati e disponibili.

La strada - Der Weg Onlus si impegna ad accogliere le persone, dare ascolto a tutte le esigenze, valorizzando pluralismo e diversità, prediligendo l'orizzontalità e la condivisione.

La strada - Der Weg Onlus, attraverso un sistema di governance che procede per continui feedback e verifiche, lavora alla costante revisione critica del suo operato e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La strada - Der Weg Onlus agisce nel pieno rispetto delle leggi e delle specificità del nostro territorio, ribadendo con fermezza la centralità della persona nelle scelte che si trova a compiere.

Mission, obiettivi, impegni dell'Associazione sono esposti in quattro documenti fondamentali:

1. Statuto
2. Vision e Mission
3. Visione ispiratrice
4. Carta dei valori

L'Associazione si è inoltre dotata di due strumenti d'indirizzo:

1. "Piano strategico" quinquennale
2. "Piano operativo" annuale.

Questi documenti sono consultabili nella biblioteca del Centro Studi "Guido Antonin" e sono disponibili al sito: www.lastrada-derweg.org.

IMPEGNI PER LA QUALITÀ

Per informare il personale e i portatori d'interesse sulla Politica di Qualità dell'Associazione e per attuarne gli obiettivi, la Direzione attua le seguenti procedure interne:

- definizione e diffusione a tutto il personale della Politica e degli obiettivi per la Qualità;
- sviluppo organico di processi che garantiscano l'identificazione di esigenze e aspettative ai fini della loro soddisfazione;
- comunicazione a tutta l'organizzazione delle diverse esigenze emerse (dell'utenza, della committenza, ecc.) e dei relativi requisiti legali e/o regolamentari;
- disponibilità delle risorse necessarie per il sistema di gestione;
- periodici riesami del sistema di gestione;
- incontri periodici con lo Staff di direzione e i coordinatori per la valutazione delle prestazioni e il superamento delle difficoltà di qualsiasi genere;
- attivazione e controllo di un sistema di comunicazione interna adeguato, che garantisca alla Direzione il feedback desiderato sull'andamento e miglioramento dei processi (riunioni periodiche, trasmissione di documenti, affissioni in bacheca, aggiornamenti periodici);
- piani di sensibilizzazione e formazione del personale.

Verifiche ispettive interne vengono condotte dalla Direzione in modo da verificare la veridicità dei giudizi espressi.

La verifica prende in esame la congruità dei processi con il sistema di gestione della qualità adottato e viene condotta mediante il controllo della documentazione e interviste alle persone.

Questo sistema di monitoraggio ha il compito di riscontrare eventuali episodi di “non conformità” (NC), isolati o frequenti, eventualmente critici, e pianificare azioni correttive e azioni preventive atte all’eliminazione dei difetti rilevati ed al miglioramento della qualità del servizio erogato.

Per eliminare le cause delle NC, ossia situazioni in cui un prodotto/servizio o un comportamento non risponde ai requisiti specificati in questa Carta o impliciti in contratti, in procedure o per legge, sono impostate delle azioni con cui predisporre le misure correttive:

- analizzare le cause delle NC
- pianificare e realizzare azioni volte a eliminare le cause
- verificare l’efficacia dell’azione intrapresa
- aggiornare, se necessario, rischi e opportunità
- modificare se necessario il sistema.

A seguito delle verifiche e mediante la verbalizzazione dei reclami vengono monitorate le criticità presenti nel sistema, nonché pianificate ed attuate opportune azioni correttive e preventive.

La valutazione di quanti collaborano con l’Associazione offrendo prestazioni lavorative, si basa sia su parametri iniziali (curriculum vitae, costo, valutazione personale, adesione ai valori e allo stile associativo) che su monitoraggi durante la prestazione del servizio (questionario di soddisfazione, NC riscontrate).

Soddisfazione del cliente: i clienti sono invitati ad esprimere un giudizio diretto e puntuale sul livello di soddisfazione per il servizio erogato e per l’intero rapporto con l’Associazione.

Gestione dei reclami

Reclami e segnalazioni sono raccolti tramite telefono, fax, lettera o segnalazioni al Responsabile dell’Area. Tali reclami sono trattati mediante una procedura interna di incontri con una valutazione volta alla risoluzione della problematica messa in evidenza.

TELEFONO: 0471 203111

FAX: 0471 201585

INDIRIZZO EMAIL: info@lastrada-derweg.org

RECAPITO: Associazione “La Strada – Der Weg onlus – Via Visitazione, 42 – Bolzano

Quando l’Associazione eroga servizi a persone minorenni, favorisce e organizza incontri con le famiglie (degli assistiti, degli allievi).

Per esigenze particolari e situazioni particolari, l’Associazione garantisce attenzioni specifiche.

Fattori di qualità riguardanti l’erogazione della formazione

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestività di risposta alle richieste dei clienti	Indicatore: nr. giorni dalla data di ricevimento della richiesta e formulazione della risposta Standard: fornire una risposta entro 3 giorni	Nr. reclami ricevuti alla Direzione

Flessibilità organizzativa/ gestionale	Indicatore: nr. giorni tra la segnalazione di variazioni e la predisposizione di azioni correttive Standard: intraprendere azioni correttive in almeno 7 giorni	Successo delle azioni correttive riportato nei verbali del Comitato Tecnico
Soddisfazione dei clienti	Standard: 80% dei clienti soddisfatti	Esiti delle rilevazioni della customer satisfaction

IMPEGNI, DIRITTI E DOVERI TRA BENEFICIARI E ASSOCIAZIONE

Il desiderio di garantire trasparenza e qualità, così come l'attenzione nell'utilizzo delle risorse pubbliche impegna l'Associazione in occasione dell'attivazione e gestione di corsi.

Tale esercizio di responsabilità riguarda l'impostazione della didattica, il reclutamento di docenti e formatori, la selezione dei partecipanti, la definizione delle garanzie che si vogliono fornire, ovvero i diritti dei/le corsisti/e.

Chi frequenta un corso di formazione, ha diritto a:

- ✓ godere di condizioni logistiche e psicologiche idonee all'apprendimento;
- ✓ ricevere e usare adeguato materiale didattico (libri, dispense, attrezzi, cancelleria, pc, ecc.);
- ✓ conoscere gli obiettivi formativi che devono essere raggiunti al termine del percorso formativo;
- ✓ essere informato con ragionevole anticipo del calendario delle lezioni e delle sue variazioni;
- ✓ conoscere preventivamente i tempi, i metodi, i criteri e gli strumenti di verifica e valutazione;
- ✓ beneficiare di adeguato supporto dal tutor dell'Associazione;
- ✓ ricevere al termine del percorso formativo e dopo il superamento della verifica finale, un'attestazione.

Frequentare un corso di formazione richiede una cosciente assunzione di responsabilità, affinché l'uso delle risorse, del tempo, delle energie, sia improntato ai criteri di efficienza, efficacia e trasparenza. I contenuti di tale assunzione di responsabilità rappresentano dei doveri per i/le corsisti/e.

Chi frequenta un corso di formazione, deve:

- frequentare le lezioni almeno nella misura minima (la soglia dipende dal tipo di corso) delle ore previste, pena la decadenza dal corso e il mancato rilascio delle attestazioni;
- firmare puntualmente il registro delle presenze, sia all'inizio che al termine delle lezioni;
- rispettare con attenzione il calendario delle lezioni;
- eseguire con impegno i lavori assegnati e assolvere gli impegni previsti dal corso;
- prestare attenzione durante le attività didattiche, collaborare attivamente al loro svolgimento, chiedere spiegazioni e supporto nel caso di dubbi e incertezze;
- partecipare alle verifiche intermedie degli apprendimenti acquisiti;
- mantenere in buono stato di conservazione il materiale didattico consegnato e firmare le apposite ricevute di consegna;
- mantenere un comportamento corretto e rispettoso delle norme regolamentari, dei locali, degli arredi e delle attrezzature dell'Associazione durante tutte le attività del corso;
- rispettare il lavoro dei docenti e del personale coinvolto nella realizzazione dell'attività;
- segnalare al tutor eventuali disagi o difficoltà;

- compilare e riconsegnare eventuali questionari di gradimento dell'attività formativa.

Il rispetto dei diritti e doveri sopra elencati lega l'Associazione e tutti/e i/le frequentanti in un patto di reciproca responsabilità, che tutela il buon funzionamento del sistema e garantisce il rispetto delle aspettative di ognuno.

RISORSE PROFESSIONALI

Per svolgere le proprie attività e garantire che i diversi servizi dell'Associazione possano funzionare in modo organico, professionale, positivo, l'Associazione si avvale di personale esperto e qualificato, in possesso di comprovata e pluriennale esperienza professionale nelle tipologie di attività di cui sopra (rispondendo anche a criteri di accreditamento che prevedono e definiscono il numero e la tipologia dei profili professionali necessari). Le capacità educative sono valutate al momento dell'assunzione e monitorate nel tempo, in modo da garantire un aggiornamento costante.

ORGANIGRAMMA



Le varie figure professionali fanno riferimento a:

1. il funzionigramma organizzativo
2. il mansionario degli incarichi per il Fondo Sociale Europeo.

RISORSE STRUMENTALI

L'Associazione è dotata e dispone delle necessarie risorse logistiche e strumentali (spazi, mezzi, attrezzature, ecc.) che contribuiscono a formare un ambiente di lavoro atto ad ottenere anche la conformità della formazione ai requisiti diretti ed indiretti sia dell'utenza che dei collaboratori.

Le infrastrutture comprendono:

- la sede operativa dell'Associazione, comprendente gli uffici, le attrezzature informatiche e le attrezzature d'ufficio;
- i locali di lavoro interni, in cui si svolgono gli eventi formativi;
- i locali e le infrastrutture "esterne" (anche da ricercare) per l'erogazione dei diversi servizi;
- i servizi di supporto, anche acquisiti all'esterno (servizi di ristorazione, logistica, trasporto, ecc.).

Le infrastrutture vengono controllate: in tal modo viene valutata l'adeguatezza delle infrastrutture nel garantire la conformità del servizio. L'Associazione dispone di un servizio interno di manutenzione e può fare affidamento su una serie di professionalità esterne (ditte e professionisti di fiducia) con cui intrattiene rapporti di collaborazione.

RELAZIONI CON IL TERRITORIO

L'Associazione, anche grazie ad una presenza sul territorio che risale al 1978, ha generato e mantiene attive una notevole mole di relazioni con diversi soggetti istituzionali, sociali, culturali, economici, scolastici, ecc. della provincia di Bolzano oltre che con realtà di livello nazionale (es. federazione FICT) e internazionale (es. KOK - Gruppo di coordinamento federale germanico contro la tratta di esseri umani). Il desiderio di collaborazione significativa si esplica dunque con contatti e collaborazioni con:

- la Pubblica Amministrazione nelle sue varie articolazioni
- Diversi Comuni e Comunità Comprensoriali
- Associazioni di rappresentanza e Reti di lavoro
- La Presidenza Consiglio dei Ministri e alcuni Ministeri
- Le principali Forze dell'Ordine
- La Realtà consortile creata con organizzazioni vicine all'Associazione
- Il Mondo della conoscenza
- Altre Associazioni no profit
- Molti fornitori
- Alcuni finanziatori e benefattori.

In particolare sono stati formalizzati dei protocolli d'intesa con:

1. Cooperativa sociale Eureka
2. Istituto comprensivo "Europa 2"
3. Istituto comprensivo II "Bolzano 2".

Bolzano, 31 maggio 2018

La Direzione


