



Ass.ne Piccoli Passi Grandi Sogni

Politica per la Qualità

L'azione dell'associazione di promozione sociale "Piccoli Passi Grandi Sogni" s'ispira a principi educativi che traggono origine dall'opera e dal pensiero di Giovanni Bosco, sacerdote torinese della metà del 1800, che spese la sua vita a favore dei giovani poveri. Su questa scia tracciata da don Bosco l'associazione si muove per rispondere alle nuove povertà di oggi, trovando risposte adeguate ai giovani in difficoltà. In particolare si rivolge a minori in stato di abbandono o disagio familiare dovuto essenzialmente a situazioni problematiche della famiglia di origine.

L'associazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, non ha fini di lucro ed ha per oggetto lo svolgimento di attività nei settori:

- assistenza sociale e socio sanitaria
- beneficenza
- istruzione
- formazione
- sport dilettantistico
- tutela dei diritti civili

L'Associazione gestisce Comunità Alloggio per minori. I principali settori di intervento delle nostre Comunità sono la risposta ai tanti spazi "vuoti" che le situazioni di abbandono procurano, e desiderano offrire una risposta ai minori in situazione di abbandono. Per alcuni "abbandono" è sinonimo di famiglia disgregata, abusi, maltrattamenti, altre volte i bisogni nascono da precarietà economiche, abitative e di cura della persona. La Comunità si configura come luogo di socializzazione: la metodologia educativa punta fundamentalmente sui rapporti con l'esterno e sull'inserimento del soggetto nel contesto sociale.

Tra le altre iniziative promosse è nodale l'inserimento dai minori nelle varie attività degli oratori-centri giovanili. Tutti i ragazzi frequentano le attività formative e taluni anche le attività promosse dal Cnos-Sport secondo le proprie inclinazioni.

Con gli ex-allievi delle strutture non vengono interrotti i rapporti a conclusione del ricovero, sovente vengono a far visita, alcuni cenano o pranzano o vengono seguiti con altri servizi delle case.

In questi anni l'associazione ha partecipato a bandi e progetti promossi da enti pubblici e non, sempre in tema di assistenza sociale.



Ass.ne Piccoli Passi Grandi Sogni

Data l'attività svolta e sopra descritta sinteticamente risulta fondamentale rispondere al meglio ai bisogni dell'utenza, elevare la qualità dei servizi offerti e contribuire così a migliorare i livelli della qualità della vita.

L'obiettivo è anche quello di perseguire una politica che pone al centro delle attività, oltre il cliente esterno (l'utenza), anche quello interno. In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti, mentre la soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite. Il cliente assume, quindi, un ruolo centrale e diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

L'Associazione, consapevole di tutto ciò, si pone quale obiettivo primario il miglioramento costante della qualità totale dei propri servizi, al fine del raggiungimento della massima soddisfazione del Cliente/utente e delle parti interessate. Tale obiettivo è perseguibile solo:

- tenendo costantemente monitorato il livello qualitativo dei processi e dei servizi, prevedendo una valutazione a monte delle aspettative del Cliente e delle parti interessate ed una a valle, successiva all'erogazione del servizio, attraverso la misurazione della qualità percepita,
- l'individuazione ed il monitoraggio di idonei indicatori di performance delle attività e dei processi,
- l'analisi e la mitigazione dei rischi,
- il miglioramento continuo

Per il raggiungimento di tali obiettivi, l'Associazione mantiene alto anche il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente nonché della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Questo livello di qualità totale potrà essere mantenuto solo se tale politica è recepita, applicata ed implementata a tutti i livelli gerarchici. A tale fine l'Associazione si impegna ad adottare tutti gli strumenti necessari ed a monitorare costantemente sia le esigenze dell'utenza sia quelle interne e, se necessario, a riesaminare la politica stessa al fine di renderla costantemente coerente con le varie parti interessate.

Obiettivi specifici sono definiti annualmente e diffusi a tutto il personale.

Li, 20.01.2022

Il Legale Rappresentante
Don Antonio Carbone



Ass.ne Piccoli Passi Grandi Sogni

