RELAZIONE DI SINTESI DEL PIANO DELLA QUALITÀ
Organizzazione: **Casa della Gioventù Cooperativa Sociale Impresa Sociale**
Ambito Documentale: Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) e Modello di Impatto Sociale

1. Politica della Qualità e Quadro Valoriale

La **Politica della Qualità** della cooperativa esprime la missione strutturale di coniugare i principi della solidarietà sociale con i criteri di efficacia ed efficienza gestionale. Le linee di indirizzo strategico si focalizzano sul soddisfacimento dei bisogni espressi da tre macro-categorie di stakeholder:

- **Cliente-Utente e Famiglia:** Fruitori finali delle attività educative, assistenziali e riabilitative.
- **Cliente-Committente:** Enti pubblici e privati che finanziano o appaltano i servizi, richiedendo rigorosi standard normativi.
- **Cliente Interno:** Operatori e soci lavoratori, garantendo lo sviluppo delle competenze e il benessere organizzativo.

2. Manuale della Qualità, Organigramma e Funzionigramma

- Il **Manuale della Qualità** rappresenta il documento cardine che mappa tutti i processi aziendali. Definisce le procedure operative e descrive le modalità di erogazione dei servizi in conformità con gli standard internazionali.
- L'**Organigramma** definisce la struttura gerarchica della cooperativa (Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Presidenza, Direzione Generale, Responsabili d'Area e Coordinatori di Servizio).
- Il **Funzionigramma** mappa nel dettaglio i ruoli, i compiti assegnati, i confini di responsabilità e le interazioni cross-funzionali tra le diverse aree operative (Area Infanzia, Disabilità, Minori, Fragilità, Salute Mentale).

3. Piano degli Obiettivi della Cooperativa e dell'Area Disabili

Il piano fissa obiettivi quantificabili perseguiti tramite specifici indicatori di performance (KPI):

- **Obiettivi Generali della Cooperativa del CdA:** Miglioramento continuo delle prestazioni professionali, ottimizzazione dei protocolli di accoglienza, abbattimento del rischio operativo e rafforzamento dell'inclusione lavorativa.
- **Obiettivi dell'Area Disabili:** programma obiettivi focalizzati sullo sviluppo e sul miglioramento dei servizi semi residenziali, residenziali e assistenziali ai disabili.

4. Riesame della Qualità e Strumenti di Valutazione

Il **Riesame della Qualità** è l'attività periodica in cui la Direzione analizza l'andamento del SGQ. Nel riesame confluiscono i dati relativi a:

- Piano ed Esiti degli audit interni ed esterni.
- Report della direzione e dei Responsabili delle Aree
- Questionari di Customer Satisfaction somministrati a famiglie e committenti.
- Analisi dei reclami, delle non conformità e l'efficacia delle azioni correttive intraprese.

5. Certificazioni Internazionali e di Genere

La cooperativa consolida la sua trasparenza e affidabilità sul mercato tramite il possesso di specifiche certificazioni esterne:

- **ISO 9001:2015 :** Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità per i servizi socio-sanitari ed educativi, che garantisce processi costanti e standardizzati.
- **ISO 11034 :** "Servizi all'infanzia. Requisiti del servizio".

- **Certificazione della Parità di Genere (UNI/PdR 125):** Attesta l'adozione di una politica interna volta a colmare il divario di genere, tutelare la genitorialità, garantire equità remunerativa e valorizzare le carriere femminili.

6. Carta dei Servizi (Cooperativa e Servizio)

- La **Carta dei Servizi della Cooperativa** illustra i principi fondamentali (eguaglianza, continuità, efficienza) che guidano tutte le strutture gestite.
- La **Carta dei Servizi del CSER "L'Aquilone"** specifica le modalità di accesso al centro diurno, l'orario settimanale, i dettagli sul servizio mensa/trasporto e i diritti/doveri degli utenti e delle loro famiglie.

7. Bilancio Sociale ed Impatto Territoriale

Il **Bilancio Sociale** (redatto secondo standard avanzati e metodologie validate come il metodo *ImpACT* di Euricse) rappresenta l'atto ufficiale di rendicontazione trasparente degli esiti sociali ed economici. Esso misura il valore aggiunto distribuito sul territorio, calcolando l'effettivo impatto generato nella comunità in termini di inclusione, risposte ai bisogni emergenti e coesione sociale.