

Una breve premessa

Nel pensare alla realizzazione di una cooperativa le scommesse si sarebbero sprecate nel senso della non riuscita di un progetto così ambizioso, solo i sogni alimentavano le speranze.

La fiducia nelle nostre competenze è sorta e si è arricchita sulla base delle emergenze da fronteggiare, aprendo spazi inediti sul significato di partecipazione sociale e di emarginazione, di isolamento culturale e di obiettivi assistenzialistici, di legami di assenza e di radicamento. L'emergenza e la necessità di trovare una soluzione ora presto e subito è stato per noi il viatico per il raggiungimento di sempre nuove mete. Ogni obiettivo nuovo è un disagio da colmare.

La struttura è da sempre stata vista come un luogo che potremmo definire un centro sia dal punto di vista simbolico che fisico nel merito di legami deboli. Nasce al fine di raggiungere persone che sono distanti e sole, persone che costituiscono i famigerati "bisogni del territorio".

Nel 1988 un tossicodipendente chiede una mano ad essere trattato con la dignità che si riconosce ad un cane. La ricerca di questa dignità perduta, entità immateriale diventa lo spirito che ci ha permesso di fronteggiare storie di ordinaria diversità. Alla tossicodipendenza e alla determinazione di una azione di fiducia reciproca si è aperta la necessità di fronteggiare situazioni personali e familiari che si evolvono verso abbandoni e affidi di minori.

Ci siamo resi conto che nessuno tra noi era più disposto a guardare soltanto se questo non fosse stato accompagnato da uno sforzo per confrontarsi. Ecco perché piccoli progetti da noi attuati sono regole create intorno alla persona e alla sua azione, iniziando a garantire uno sfondo di relativa certezza sulla quale potesse ritagliarsi la figura del tossicodipendente, del malato terminale di aids, di minori e migranti.

Regole, coordinamento, buone prassi ed una mission per il raggiungimento degli obiettivi. Non è detto che quello che avevamo in mente all'inizio dell'avventura sia ciò che siamo adesso. Ogni piccolo successo è l'inizio per una nuova ricerca, per un nuovo metodo per il raggiungimento di obiettivi non tipizzabili nel termine volontariato.

Infatti siamo partiti con azioni di puro volontariato, scoordinate ed isolate per arrivare a programmi sinergici con istituzioni e altre organizzazioni private. La certezza è da sempre che chi ha bisogno ha bisogno sempre, e non solo ad emergenza effettiva.

L'organizzazione da noi adottata è di tipo imprenditoriale dove ognuno sa cosa fare, senza inutili ripetizioni o inadeguatezze. La professionalità messa al servizio degli altri racconta di come il coordinamento tecnico garantisca un'azione incisiva in unione al gruppo promotore e all'impresa da essi costituita.

L'idea dell'impresa coglie impreparato solo chi non è coinvolto in problemi di tipo sociale; il bisogno deve essere soddisfatto e, dove possibile, prevenuto, il bene canalizzato in forme sicure di sviluppo. Da qui si sviluppano forme di comunicazione con le istituzioni, assecondando regole di un mercato sempre più rigido e competitivo. Il reperimento di fondi pubblici, la stipula di convenzioni per il raggiungimento dell'obiettivo, rendicontazione e persino la certificazione di un sistema di gestione per la qualità, non allontanano neanche di un passo dall'identità iniziale l'azione della cooperativa, essere noi per gli altri, evolvendosi con i tempi.

La mission ove possibile permette di affrontare i problemi col cuore e trovare soluzioni in maniera pragmatica e specialistica. Infatti, ad una diversificazione della società, si procede attraverso uno sviluppo dialogico delle tematiche di convivenza, e noi supportiamo le debolezze per l'emersione di nuove capacità. Lo staff tecnico si avvale di professionalità in campo sociologico, giuridico, contabile e fiscale, avendo a mente l'adagio che mentre si fa qualcosa per il mondo si fa qualcosa per sé.

La politica aziendale per la qualità

In ambito motivazionale tra buone prassi e mission, tra regole e leggi ciascuno ha da sempre aderito al decalogo etico imprescindibile dall'idea degli altri, nel quale trovano forma i seguenti principi che ispirano la nostra politica per la qualità:

1. La cooperativa non considera il proprio intervento come settoriale, l'impegno è rivolto al superamento delle diverse forme di disagio e settorialità. La cooperativa accoglie la storia e la vita delle persone più che il loro problema;
2. La cooperativa crede fermamente nell'unicità delle esperienze personali: questo non vuol dire che esiste una metodologia valida comunque per tutti, quanto piuttosto che occorre adattare il metodo agli individui, alle loro vicende, alle loro storie;
3. Nel proporsi come luogo di sperimentazione e di possibilità di riappropriarsi dell'esistenza, la cooperativa, ha verificato che ogni forma di coazione alla volontà dell'individuo, assunta a metodo di intervento, non serve alla maturazione di scelte autonome quanto piuttosto non fa che accentuare le difficoltà di comunicazione e di relazione, creando i presupposti per un'ulteriore emarginazione;
4. Come strumento concreto si privilegia la dinamica delle relazioni interpersonali che evolvono nell'esperienza di ogni giorno, accettando appieno la dimensione della quotidianità, della ordinarità, ancorando l'esperienza al contesto socio-culturale e alla storia del territorio;
5. Tra gli strumenti che riteniamo utili per la maturazione delle persone assume rilievo l'esperienza al lavoro e la comunicazione interpersonale, dell'espressione della comunicazione e dell'animazione;
6. La cooperativa tende alla sperimentazione di nuovi modi di vivere i valori del lavoro, dell'amicizia, della solidarietà, della non violenza;
7. La cooperativa si pone all'interno di una rete di servizi del territorio pur mantenendo la propria originalità e autonomia;
8. Il territorio, con i suoi problemi, rappresenta un punto di riferimento obbligato. La cooperativa si pone come elemento di provocazione e di denuncia per le inadempienze e le contraddizioni che costituiscono permessa al diffondersi di gravi problematiche sociali (il mercato della droga, la delinquenza organizzata, le ingiustizie etc.);
9. La cooperativa mette a disposizione tutta una serie di strumenti diversi quali centri di accoglienza, servizi di consulenza, laboratori, assistenza ai nuclei familiari in difficoltà, servizi di prevenzione oltre che la proposta della comunità residenziale per le dipendenze;
10. La cooperativa sostiene i valori del pluralismo, rispettando motivazioni e scelte, ideali o di fede, diverse. Afferma, altresì, il valore della laicità, anche quando i componenti traggono dalla fede ispirazione e motivo d'impegno.

Per l'attuazione degli obiettivi generali appena descritti Agorà Kroton:

- a) Definisce i propri obiettivi in materia di qualità;
- b) Individua chiaramente i ruoli e promuove il coinvolgimento attivo di tutte le funzioni aziendali;
- c) Analizza, anche con l'ausilio di dati quantitativi, le percezioni, i pareri e le valutazioni della propria utenza;
- d) Adotta modalità operative atte a favorire la partecipazione ed il coinvolgimento del proprio personale;
- e) Concretizza, con i propri fornitori, attività finalizzate alla reciproca collaborazione e comunanza di obiettivi;
- f) Realizza le azioni necessarie per garantire la sicurezza e la conformità dell'ambiente di lavoro.

- g) La correlazione tra gli interventi annuali e le azioni preventive e correttive quotidiane di miglioramento del servizio, viene realizzata attraverso le diverse funzioni competenti, con la guida del Responsabile Assicurazione Qualità e comprende:
- i) L'individuazione degli obiettivi specifici e relativa loro quantificazione;
 - ii) La definizione delle attività necessarie per raggiungerli, e dei relativi responsabili, risorse disponibili e tempi di realizzazione;
 - iii) La valutazione dei risultati.

Il Piano annuale della qualità (PAQ) è formalizzazione e sintesi di tale attività.

La politica della qualità è sottoposta a periodica revisione da parte della direzione in particolare in occasione del riesame del sistema, al fine di vagliarne l'idoneità al contesto operativo aziendale.

Il sopraesposto documento di Politica della Qualità della AGORA' KROTON afferma in termini impegnativi la volontà di attivare tutte le azioni necessarie ed utili al conseguimento degli obiettivi prefissati, vale a dire fornire ai propri utenti servizi sempre conformi alle specifiche, nel rispetto delle scadenze e operando in osservanza delle norme, leggi e regolamenti vigenti.

La Politica per la Qualità, integrata dagli obiettivi specifici annuali emessi nell'ambito del riesame della direzione, è resa disponibile ai collaboratori nella bacheca aziendale.