



OBIETTIVI PER LA QUALITÀ' ANNO 2022

1. Obiettivi per il mantenimento/miglioramento del Sistema Gestione Qualità

Le attività mirate dunque alla realizzazione del SGQ aziendale, prevedono per l'anno 2022, il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. **Monitoraggio continuo degli indicatori di processo esistenti che consentono di tenere sotto controllo i punti critici**
 - *(responsabilità: DS, RQ: dicembre 2022)*
2. **Mantenimento di un puntuale e costante monitoraggio del processo di Customer Satisfaction**
 - *(responsabilità: DS, RQ: dicembre 2022);*
3. **Monitoraggio della soddisfazione degli operatori del Centro**
 - *(responsabilità: DS, RQ: dicembre 2022);*

2. Obiettivi di settore del Servizio

Gli obiettivi che il Centro Speranza intende raggiungere entro il 2022 nell'ambito del settore sanitario e riabilitativo sono:

- Progettazione di un laboratorio di agricoltura in un terreno con immobile donato alla Congregazione.



3. Obiettivi di gestione delle risorse del Servizio

Risorse umane

La Direzione al fine di rendere maggiormente adeguato il servizio offerto agli utenti, ha deciso di adottare i seguenti obiettivi:

- Miglioramento del servizio a vantaggio di persone con disturbo dello spettro autistico con assunzione a tempo determinato per n. 25 ore settimanali di un educatore professionale con qualifica di tecnico Aba;
- Assunzione a tempo determinato e a tempo pieno, di una educatrice professionale a vantaggio del gruppo Marte;
- Promozione, a carico dell'azienda, di una adeguata formazione del personale. A tal fine verrà pubblicato il "Piano di Formazione Annuale 2022".
(responsabilità: Responsabile della formazione);
- Affidarsi ad un'azienda esperta in progettazione e reclutamento dei volontari del servizio civile universale (Cesc Project) per una eventuale partecipazione al bando di concorso ministeriale per l'assegnazione di giovani dell'anno sociale
(responsabilità: Coordinatrice Pedagogica e Segretaria per seguire l'iter burocratico)

Risorse Tecnologiche – Strutturali

Risorse strutturali:

- Allungamento del sollevatore a binario della vasca terapeutica.

Risorse tecnologiche:

- Incremento del Software gestionale Hopen in grado di:
 - a. facilitare la gestione delle risorse umane;
 - b. rendere più facilmente gestibile e più corale la redazione del Progetto riabilitativo individualizzato;
 - c. potenziare il software amministrativo.
 - d. Acquisizione di nuovi tablet in sostituzione di alcuni usurati;
 - e. Acquisizione di due nuovi tablet con schermo grande per le attività cognitive dei ragazzi
 - f. Acquisizione di un monitor touch screen per l'attività di ristorazione.



Risorse economiche e promozione sociale

a. Fonti di finanziamento delle risorse economiche

Per far fronte alle esigenze economiche del Centro Speranza, l'Associazione Madre Speranza ONLUS nel corso del 2022 fa ricorso alle seguenti fonti di finanziamento:

1. **Data-base sostenitori:** l'Associazione Madre Speranza ONLUS ha incrementato il numero dei sostenitori che, al 2021, è di circa 19.000 tra privati, enti e aziende, verso i quali è indirizzato un programma di fidelizzazione che mira a curare il rapporto in termini di coinvolgimento, trasparenza, incremento delle donazioni, attraverso:
 - a. **Invio semestrale del notiziario "Voci di Speranza" house organ** di promozione delle attività del Centro Speranza e della vita delle persone disabili, di rendicontazione dei progetti e della raccolta fondi.
 - b. **Invio di una lettera con il riepilogo annuale delle donazioni** strumento di trasparenza, fidelizzazione, attraverso il quale si promuove il rinnovo del sostegno e il 5x1000 dell'Irpef a favore dell'Associazione Madre Speranza ONLUS;
 - c. **Cura del rapporto con i grandi donatori;**
 - d. **Invio di n. 6 mailing per incrementare le liberalità da privati;**
 - e. **Campagna Lasciti** per incrementare i lasciti testamentari.
2. **Campagna di acquisizione prospect** per incrementare il numero di sostenitori attivi in database.
3. **Campagna del 5x1000:** l'obiettivo è aumentare le firme dei sottoscrittori che scelgono di devolvere il 5x1000 dell'Irpef all'Associazione Madre Speranza ONLUS, e al contempo, sostenere una campagna di brand awareness del Centro Speranza. Gli strumenti che si intendono adottare nel corso del 2022 sono:
 - a. **Distribuzione di materiale promozionale attraverso i "contatti caldi":** famiglie degli utenti del Centro Speranza, della Scuola dell'Infanzia "Sacro Cuore" e dell'Asilo Nido "La Coccinella" e tutti gli operatori delle tre attività menzionate;
 - b. **Invio di sms ed e-mail ai contatti in database;**
 - c. **Appello ai donatori attraverso il mailing del riepilogo e rinnovo** per coloro che non hanno donato nel 2021;
 - d. **Promozione dell'iniziativa attraverso il sito Internet e i vari social network;**
 - e. **Pubblicità su Facebook.**
4. **Co-organizzazione e attività di ufficio stampa** per iniziative di raccolta fondi proposte da sostenitori terzi a favore del Centro Speranza:
 - a. **Camminata della Speranza;**
 - b. **varie ed eventuali.**



b. Attività di promozione sociale

In ottemperanza alle finalità espresse nello statuto, l'Associazione Madre Speranza ONLUS in collaborazione con il Centro Speranza, si impegna nell'educazione delle coscienze a una giustizia sociale a favore delle persone disabili e delle loro famiglie, nella diffusione della conoscenza del Trattamento Pedagogico Globale e nella promozione dei valori di inclusione e di solidarietà.

- a. **Invio semestrale del notiziario "Voci di Speranza" house organ** di promozione delle attività del Centro Speranza e della vita delle persone disabili, di rendicontazione dei progetti e della raccolta fondi. Il giornalino è inviato ai sostenitori e proposto al pubblico soprattutto in occasione di eventi;
- b. **Organizzazione della 31° Camminata della Speranza**, la manifestazione solidale organizzata insieme al Centro, offre l'opportunità ai cittadini di crescere e promuovere il diritto delle persone con disabilità a una pienezza di vita (Maggio 2022);
- c. **Festa delle Castagne**, una serata in cui l'obiettivo è l'organizzazione delle persone vicine alla realtà del Centro Speranza per il sostegno morale alle famiglie degli utenti e agli operatori del Centro.

4. Processi del Servizio

I processi saranno gestiti con l'obiettivo di raggiungere il massimo livello di soddisfazione della persona assistita e dei suoi familiari in termini di:

- rispondenza ai requisiti attesi dagli utenti;
- accuratezza;
- soddisfazione dei bisogni;
- implementazione, per i processi più importanti, della valutazione del rischio

Comunicazione con gli assistiti

Al fine di facilitare ulteriormente l'accesso degli utenti alle informazioni relative ai servizi del "Centro Speranza", la Direzione individua come obiettivi:

- Produrre la nuova Carta dei Servizi e depliant specifici per area privata e convenzionata (*responsabilità: Responsabile della Comunicazione. Entro settembre 2022*);
- Redazione semestrale del periodico di informazione "Voci di Speranza" collaborando con l'Ufficio Informazione della ONLUS – Associazione Madre Speranza.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



Miglioramento Continuo

Il Miglioramento continuo è il principale obiettivo del “Centro Speranza”

Tale obiettivo sarà perseguito mediante:

- la misurazione degli indicatori *(i risultati saranno valutati in corso di Riesame della Direzione del SGQ in occasione del quale potranno essere individuate le opportune azioni di miglioramento, ove necessario)*
- Continuare ad utilizzare la metodologia della SWOT ANALYSIS (rivisitata annualmente)
- individuazione di un indice di priorità di rischio nei vari processi attraverso l’implementazione della scheda di valutazione dei rischi.