

POLITICA PER LA QUALITÀ

*“La qualità non è mai casuale; è sempre
il risultato di uno sforzo intelligente.”*

Jon Ruskin

Revisione del 30/03/2025

Politica per la Qualità

La **BenEssere Società Cooperativa Sociale – Impresa Sociale**, è consapevole che il successo duraturo si ottiene quando un'organizzazione attrae e conserva la fiducia dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti. Ogni aspetto dell'interazione con il cliente fornisce un'opportunità di creare maggior valore per il cliente stesso. La comprensione delle esigenze attuali e future dei clienti e delle altre parti interessate contribuisce al successo dell'organizzazione.

Leadership e impegno



Siamo costantemente impegnati nel:

- definire la politica per la qualità stabilendo gli obiettivi relativi al sistema di gestione per la qualità in coerenza con il contesto e con gli indirizzi strategici della Cooperativa;
- Effettuare i riesami, verificando l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, basato sull'approccio della gestione per processi e l'approccio alla gestione del rischio ad ogni livello del sistema e assicurando la corretta applicazione e il miglioramento continuo dello stesso;
- Assicurare la disponibilità di risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità e in particolare, le persone, le infrastrutture, gli ambienti per il funzionamento dei processi nonché altre risorse necessarie e sufficienti per il corretto ed efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità;
- Assicurare che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi, approntando opportuni controlli sui servizi erogati e valutazioni sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, tali da prevenire l'erogazione di servizi non conformi, aumentare la soddisfazione del cliente, correggere prontamente ed efficacemente eventuali non conformità che si verificassero, riesaminando periodicamente il sistema qualità, valutando altresì rischi ed opportunità in relazione alla capacità della Cooperativa di conseguire i propri risultati attesi;
- Assicurare che siano definiti e rispettati i requisiti dei clienti e quelli cogenti applicabili.

Il nostro impegno allo scopo di fornire le direttive strategiche dell'organizzazione. Annualmente, la strategia viene declinata in obiettivi operativi (Piano di miglioramento) e nella messa a disposizione di risorse appropriate per raggiungerli. A tal fine, vengono effettuati riesami della direzione per verificare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati e la pianificazione per il miglioramento.

Incontrare e coinvolgere è per noi la mission della nostra impresa



Competenza e coinvolgimento

Siamo consapevoli che persone competenti, responsabilizzate, e impegnate attivamente a tutti i livelli nell'ambito di tutta l'organizzazione, sono essenziali per accrescere la capacità dell'organizzazione stessa di creare e fornire valore nei confronti dei fruitori del servizio (cliente interno ed esterno) attraverso diverse modalità:

- comunicando a tutta l'organizzazione l'importanza del sistema di qualità ed i suoi requisiti;
- per quanto attiene la definizione dei requisiti del cliente interno ed esterno il Presidente incontra periodicamente il Coordinatore, responsabile della Comunità che ha il polso della situazione in merito alle aspettative implicite o esplicite del cliente stesso, rilevate attraverso questionari o rilevazioni dettate dalla necessità dell'occasione;
- Il Presidente si occupa di verificare che gli obiettivi siano compresi e ben specificati da tutti i membri dell'organizzazione;
- per quanto riguarda, invece, il cliente interno (dipendenti, collaboratori e utenti), la direzione offre la possibilità di incontri periodici (pianificati) o a richiesta per conoscere ed approfondire le sue esigenze somministrando almeno annualmente i questionari di soddisfazione;
- il monitoraggio della soddisfazione del cliente (interno ed esterno) è tenuta sotto controllo dalla direzione della cooperativa attraverso verifiche e monitoraggi periodici a cadenza annuale e attraverso la redazione del Verbale di Riesame della Direzione;
- assume l'impegno di migliorare il sistema sulla base delle richieste emerse;

assicura la disponibilità delle risorse.

Mantenere la certificazione non è un adempimento per noi ma garanzia di qualità del nostro agire



Sistema di gestione

Lo strumento adottato dall'organizzazione per gestire i processi aziendali nell'ottica della soddisfazione del cliente e del miglioramento continuo è il Sistema di Gestione per la Qualità, fondato sui requisiti della norma ISO 9001:2015, la gestione è affidata ad ANCCP



Obiettivi per la qualità

La Direzione ha definito come quadro di riferimento per gli obiettivi per la qualità i seguenti punti chiave:

Integrazione con il territorio: la cooperativa per sviluppare l'integrazione col territorio di Potenza attraverso eventuali rapporti con il Consorzio C.S., Federsolidarietà e Confcooperative, partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente (forum, consulte, ecc.) al fine di promuovere scambi di competenze ed informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza circa le problematiche delle persone svantaggiate e per aumentare la propria visibilità e riconoscibilità al fine di rendere più agevole l'attuazione e più pronta l'accettazione di nuove iniziative.

Centralità dell'Utente - fruitore: la Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità ed i bisogni del territorio in cui opera con particolare riferimento al Piano di zona dei servizi sociali, con l'obiettivo di definire aree di intervento ad essi coerenti, cioè segmentando opportunamente la domanda e predisponendo opportunamente la propria offerta. Inoltre, nei confronti di quegli interlocutori che hanno una rilevanza diretta o indiretta ai fini dei suoi obiettivi istituzionali, e per ognuno di essi, predispone le procedure di monitoraggio adeguate, assumendo un ruolo di mediazione nei casi in cui questi manifestino culture, sensibilità, obiettivi ed intendimenti contrastanti. Tale ruolo è sempre improntato a lealtà, chiarezza e legalità, evidenziando sempre e comunque le necessità socio-assistenziali delle persone svantaggiate.

Promozione della cultura della qualità: l'impegno della Qualità non si riduce ad una operazione commerciale, ma per noi è una sfida strategica per rendere visibile, misurabile, riconoscibile, apprezzabile il valore sociale che la cooperativa produce.

La Cooperativa, quindi, applica metodologie qualitative sviluppate nell'ambito del Progetto Qualità utili per:

- a) identificare e rendere visibile il sistema di qualità, come traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale;
- b) esercitare una auto-diagnosi e rilevare il proprio posizionamento rispetto al sistema di qualità consortile di riferimento;
- c) pianificare gli interventi di miglioramento secondo criteri di specificità e rilevanza territoriale, ma in una prospettiva di largo respiro e con l'orientamento di una mappa accomunante a livello consortile;
- d) censire e portare a sistema le sperimentazioni più avanzate sul territorio, diffondere approcci, metodologie e *best practices*.

Gestione delle professionalità e qualificazione professionale: La cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa attraverso:

- e) Reclutamento di nuovi Operatori come attività sistematica e presidiata, non necessariamente finalizzata all'assunzione immediata, ma indirizzata alla individuazione

di persone, presenti nei pubblici target della Cooperativa, dotate di spontanea assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sulle quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento.

- f) La motivazione degli Operatori, da raggiungere riconoscendo sotto varie forme, sovente non economiche, il grado di competenza e di capacità raggiunte, in un'ottica multiprofessionale e di consapevolezza culturale. Queste modalità di riconoscimento del valore della specifica risorsa umana sono attentamente studiate, formalizzate, comunicate ed adeguate allo stadio di vita, alla personalità ed ai bisogni di ogni Operatore e per questo devono essere disponibili strumenti organizzativi ed anche economici adeguati, al fine di limitare al massimo il turn-over delle risorse più preziose, così rare e faticosamente coltivate.
- g) La soddisfazione degli Operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante attenzione. A tal fine, si svolgono, periodicamente, incontri collettivi fra tutti gli operatori, ed è previsto un questionario (periodico) per valutarne la soddisfazione.

La sicurezza degli Operatori, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro nella Cooperativa. L'attività formativa ai fini della sicurezza non è scindibile dalla formazione inerente la qualità ed entrambe non sono da intendere come sovrastrutture ai contenuti operativi dei corsi, ma sono i veicoli attraverso i quali viene strutturato e formalizzato il know-how. Quanto previsto in merito dalla normativa vigente sulla sicurezza, in termini d'analisi e valutazione dei rischi, in termini informativi, formativi ed organizzativi deve vedere l'Operatore, nei limiti e con le modalità previsti dalla normativa stessa, come effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario.

La gestione delle risorse umane, cioè del capitale umano, viene effettuata con la stessa cura ed attenzione con cui vengono gestite le altre risorse strategiche della Cooperativa. Sotto questo aspetto non esistono differenze tra Operatori dipendenti ed Operatori soci, l'operato di ognuno di essi è sottoposto a verifica oggettiva. Tale verifica costituisce la base sulla quale si fonda il giudizio di appropriatezza del ruolo rivestito da ogni membro nell'organizzazione.

La Direzione