



Politica per la qualità

Il CdA della Cooperativa riconosce l'importanza di definire, documentare, diffondere e verificare la comprensione dei valori e delle linee generali che orientano la vita e lo sviluppo della Cooperativa stessa.

La qualità è la quantità del domani (Jean Guilton)

I valori e le finalità della cooperativa Sottosopra sono perseguiti anche attraverso l'introduzione nei servizi per disabili del sistema di gestione della qualità, inteso come strumento opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate¹.

Tramite l'applicazione efficace di un sistema di gestione per la qualità, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, la Cooperativa ritiene di poter perseguire nel modo ottimale la propria missione, accrescendo la soddisfazione dei soci, dei clienti e di tutte le parti interessate. Tutto il personale è coinvolto e parte integrante del sistema ed è sotto diretta responsabilità e controllo della Direzione. La diffusione della presente Politica e la sensibilizzazione alla Qualità è attuata direttamente dalla Direzione mediante colloqui e momenti di incontro con i soci e collaboratori.

La cooperativa ritiene di poter perseguire la propria missione attraverso la seguente politica:

- 1) Offrire una gamma di servizi adeguatamente progettata in grado di soddisfare al meglio le esigenze del singolo utente.
- 2) Costruire i metodi di rilevazione dei risultati ottenuti dalla cooperativa al fine di verificare l'efficacia degli interventi effettuati.
- 3) Valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza
- 4) Garantire la qualità dei servizi offerti.
- 5) Perseguire la trasparenza dei rapporti sia con la committenza che con l'utenza dei servizi
- 6) Migliorare la qualità del proprio modo di operare per soddisfare in modo continuativo le esigenze, espresse dai clienti e dalle altre parti interessate.

Il compito di verificare l'applicazione e l'idoneità del Sistema di Gestione per la Qualità è affidato alla Direzione alla quale è demandata specifica autorità e responsabilità.

La Cooperativa s'impegna a raggiungere tali obiettivi identificando e mettendo a disposizione le risorse necessarie, coinvolgendo tutti i collaboratori nel miglioramento continuo dei servizi e monitorando il grado di soddisfacimento dei clienti e delle altre parti interessate.

¹ si definiscono stakeholder (ovvero parti interessate) tutti i soggetti che possono influenzare oppure che sono influenzati dall'impresa (William M. Evan); il peso e la rilevanza dei diversi portatori di interesse è evidenziato nel bilancio sociale