

POLITICA DELLA QUALITÀ

L'orientamento alla qualità coinvolge l'intera organizzazione aziendale in un processo di miglioramento continuativo, allo scopo di accrescerne l'efficienza, l'efficacia e la sostenibilità, in funzione del cliente.

Obiettivi principali perseguiti dalla Cooperativa, ed il valore cardine della sua attività, infatti, sono costituiti:

- dalla crescita della soddisfazione del cliente - inteso, quest'ultimo, come entità esterna o interna all'azienda -, tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi di miglioramento dello stesso;
- dall'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfano i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili;
- dalla capacità di affrontare rischi ed opportunità associati al contesto proprio dell'Organizzazione ad ai relativi obiettivi, privilegiando l'approccio di gestione integrata dei processi e l'adozione del ciclo PDCA.

Il particolare tipo di servizi prestati di natura socio-assistenziale-educativa e rivolti ad adulti e minori con disabilità o in condizioni di disagio, coinvolgono, però, anche interessi portati da soggetti diversi dagli utenti in senso stretto.

La Società, per questa ragione, presta contestuale attenzione alle aspettative della più ampia categoria delle parti interessate, che ha identificato con precisione.

BETANIA, quindi, ha definito il proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) come mezzo strategico per:

- dichiarare e soddisfare la politica della qualità e gli obiettivi specificati;
- presentare i processi aziendali ritenuti rilevanti ai fini della qualità;
- descrivere l'organizzazione ed il funzionamento aziendale;
- garantire ai propri utenti ed alle parti interessate che i servizi da essa prestati sono in grado di soddisfare i loro requisiti e le loro esigenze, nonché i requisiti cogenti applicabili, procurando il massimo beneficio;
- determinare rischi ed opportunità da affrontare per consolidare la tendenza ad intervenire sulle cause dei problemi, anziché limitarsi ad intervenire dopo che gli effetti sono stati rilevati, perseguendo obiettivi di miglioramento continuativo;
- favorire la costante crescita professionale ed il più elevato coinvolgimento possibile degli operatori.