

POLITICA PER LA QUALITÀ

AI SENSI DELLA
UNI EN ISO 9001:2015

**ALL. 1 MSGI
GENNAIO 2026**

POLITICA PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001:2015

2026/2027

Delibera del Consiglio di Amministrazione del 28 gennaio 2026

1. Premessa e contesto

La Cooperativa Sociale Nuova Dimensione si impegna a mantenere attivo e costantemente aggiornato il proprio **Sistema di Gestione Integrato (SGI)**, quale strumento strategico per garantire la qualità dei servizi erogati, la tutela delle persone, il miglioramento continuo delle prestazioni e la sostenibilità sociale, organizzativa ed economica.

La presente **Politica per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2015)** si inserisce nel quadro dei valori cooperativi, della *Carta dei Valori*, degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 ONU e dialoga in modo sistemico con:

- ✓ la Politica per la Sicurezza e Salute sul Lavoro (UNI EN ISO 45001:2018);
- ✓ la Politica di Responsabilità Sociale (SA8000);
- ✓ la Politica per la Parità di Genere (UNI PdR 125:2022).

2. Scopo e principi

La Politica per la Qualità rappresenta l'impegno formale della Cooperativa nei confronti delle **parti interessate** (utenti, famiglie, committenti pubblici e privati, soci, lavoratori, comunità), orientando l'organizzazione:

- alla piena soddisfazione dei bisogni espressi e impliciti;
- al miglioramento continuo dei processi e dei servizi;
- alla promozione del benessere della collettività e delle persone che operano nella Cooperativa.

3. Campo di applicazione

La presente Politica si applica a **tutti i processi aziendali** e a tutte le attività della Cooperativa Nuova Dimensione, con riferimento ai servizi:

- socio-assistenziali e riabilitativi,
- socio-sanitari e sanitari,
- educativi e formativi,
- turistici e del turismo sociale,
- di inserimento lavorativo,

resi in ambito domiciliare (*servizi individuali*), semiresidenziale e residenziale, nonché nel territorio (*servizi collettivi*).

Coinvolge soci, dipendenti, collaboratori, volontari e partner che operano per conto della Cooperativa.

4. Impegni della Direzione

Il Consiglio di Amministrazione e l'Alta Direzione si impegnano a:

- garantire l'efficacia, il mantenimento e il miglioramento continuo del SGI;
- assicurare la disponibilità delle risorse umane, tecniche ed economiche necessarie;
- promuovere una cultura organizzativa orientata alla qualità, alla partecipazione e alla responsabilità;
- coinvolgere attivamente il personale nello sviluppo del Sistema di Gestione Integrato.

5. Obiettivi per la Qualità

In coerenza con la mission cooperativa, Nuova Dimensione si impegna a:

- mantenere attivo il Sistema di Gestione Integrato implementato, per misurare le attività, introducendo azioni di miglioramento e fornire all'Alta Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- ottemperare ai requisiti richiesti (cogenti e non) per l'erogazione dei servizi, dandone comunicazione all'intera organizzazione;
- identificare esigenze di formazione ed addestramento necessarie al corretto svolgimento delle attività allo scopo di incrementare la competenza e verificarne l'efficacia;
- accrescere la professionalità dei Soci, Dipendenti e dei Collaboratori che rappresentano un asset importante per mantenere ed accrescere il know how dell'impresa;
- migliorare il valore aggiunto ai *Clienti/Utenti/Committenti*;
- mantenere l'efficienza dei processi agli standard prefissati e, se possibile, migliorarla;
- ottimizzare la gestione dei processi aziendali;
- identificare i rischi-opportunità ed impegnarsi in una costante analisi degli stessi in occasione della gestione di nuovi servizi o di nuove modalità di erogazione del servizio;
- garantire l'impegno per definire opportuni momenti di consultazione e partecipazione in cui i lavoratori possano dare il loro contributo nell'ambito del SGI;
- progettare percorsi personalizzati e finalizzati all'acquisizione di capacità ed attitudini lavorative nei confronti di **persone svantaggiate**, così come definite dalla legge 381/91, dalla legge 68/1999 e dalla legge 30/2003
- mantenere la sicurezza ed il confort degli ambienti di lavoro e la messa in atto delle misure per la prevenzione degli infortuni;
- attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno della Cooperativa per garantire un efficace flusso informativo tra i vari portatori d'interesse, assicurando che le esigenze di questi ultimi siano note e comprese da tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione dei servizi;
- perseguire il miglioramento continuo.

6. Ruoli e responsabilità

L'attuazione della Politica per la Qualità è garantita attraverso:

- il Consiglio di Amministrazione;
- l'Alta Direzione;
- la Responsabile del Sistema di Gestione Integrato;
- i coordinatori, le coordinatrici e tutto il Personale.

Ogni lavoratore/trice contribuisce, secondo il proprio ruolo, al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

7. Monitoraggio e miglioramento continuo

La Cooperativa assicura:

- il monitoraggio periodico delle prestazioni tramite indicatori,

- la realizzazione di audit interni;
- il riesame periodico della Direzione;
- l'analisi dei reclami, delle segnalazioni e delle non conformità;
- l'attuazione di azioni correttive e di miglioramento.

8. Comunicazione e diffusione

La presente Politica è:

- comunicata e diffusa all'interno dell'organizzazione ed alle proprie parti interessate e resa disponibile sul sito web aziendale;
- oggetto di formazione e sensibilizzazione al management aziendale;
- revisionata o confermata periodicamente sulla base degli accadimenti, dei cambiamenti e dei risultati dei monitoraggi e delle verifiche interne ed esterne (audit).

9. Conformità normative e di sistema

La presente Politica per la Qualità è definita e attuata in conformità a:

- **UNI EN ISO 9001:2015** – Sistemi di gestione per la qualità
- normativa cogente applicabile ai servizi erogati dalla Cooperativa
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro Turismo Pubblici Esercizi
- requisiti contrattuali dei committenti pubblici e privati.

10. Riesame e aggiornamento

La Politica per la Qualità è riesaminata periodicamente dall'Alta Direzione in occasione del Riesame al fine di verificarne coerenza con gli scopi della Cooperativa, adeguatezza rispetto al contesto interno ed esterno, normative di riferimento, efficacia nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 28 gennaio 2026 ha deliberato la Politica per la Qualità per il biennio 2026-2027.