



La qualità paga sempre ma non sempre la si raggiunge.

Ci vogliono impegno, competenze e organizzazione e quando le componenti collaborano il risultato è garantito.

Così Saf Acli ha conseguito la certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001:2015** in data **29 luglio 2019**. Un obiettivo perseguito attraverso il desiderio di fare bene, di essere leader in un ambito dove professionalità e socialità si prendono a braccetto.

Dal 2000 il team di Saf Acli assiste le famiglie nella gestione degli adempimenti retributivi, previdenziali e contrattuali previsti dal contratto collettivo nazionale del lavoro domestico.

Sembra quasi di agire in ambiti di *burocratese*, invece Saf è stata capace di trasformare il rapporto con le famiglie in un rapporto umano ed empatico puntando su una organizzazione flessibile e utilizzando soluzioni moderne e tecnologiche.

Ma il primo riferimento resta l'assistenza e la soddisfazione del cliente, anzi, l'obiettivo unico è quello di esserci quando la famiglia ha bisogno, quando colf, badanti e baby-sitter cominciano una relazione lavorativa con i propri datori di lavoro. Perché quando il lavoro si sviluppa nelle case dove ci sono anziani in difficoltà o minori da gestire, ciò che serve è l'umanità, l'attenzione a un mondo che non può essere asettico dalle emozioni.

Le risorse restano fondamentali ed è per questo che il termine consulente, impersonale nel mondo delle professioni, per Saf prende un indirizzo più umano e si trasforma in *family tutor*, dove l'inglesismo non è d'effetto ma registra concretezza nel rapporto unico e dedicato. Il messaggio è chiaro e trasparente: non è la struttura che ti segue, ma una persona con un nome e cognome che sarà familiare fino alla fine del rapporto.

Detto, fatto! Ma come?

Formando le risorse, individuandone il ruolo, sviluppando le competenze e accompagnandole nel percorso di crescita umana. Umana per sé e umana per il cliente.

E allora torna quella flessibilità societaria di cui si parlava all'inizio, quella che parafrasando Gramellini ti fa dire: *Se vuoi fare un passo avanti, devi perdere l'equilibrio per un attimo*. Ma come? Affrontando sia i rischi sia le opportunità, creando la base su cui costruire efficacia ed efficienza, per far sì che la certificazione della qualità non sia solo un assillo di regole e procedure.

Saf non vuole burocratizzare i processi, Saf punta alla qualità come processo di identificazione con la soddisfazione delle risorse e quindi dei clienti. Lo specchio riflette sempre l'immagine di fronte, perché nel rapporto tra le persone lo *specchio delle mie brame* è solamente un inganno.

E poi c'è quell'aspetto fondamentale che è la comunicazione. La comunicazione non vive di concetti relativi. Ha un campo semantico ed etimologico ben definito: dalla composizione latina di cum e munis, assume il significato di compiere il dovere (l'incarico) con gli altri.

E quindi Saf ha sviluppato quel mettere in comune su un duplice binario: interno ed esterno. All'interno ha portato a compimento una rete di informazioni e abitudini regolate e controllate, per garantire l'uniformità dei processi. Verso l'esterno ha deciso di aprirsi al rapporto diretto con il cliente attraverso l'analisi dei feedback e la soluzione delle criticità a seguito dei reclami.

Quando la trasparenza punta alla realizzazione della qualità non esiste critica che possa essere analizzata come problema. Tutto diventa opportunità, tutto concorre al sistema di gestione per la qualità.