

Qualitätspolitik des CSP Bern-Jura

Das Centre social protestant Bern-Jura (CSP Bern-Jura), an drei Standorten präsent - Moutier, Tramelan und Biel/Bienne - ist ein wichtiger regionaler Akteur in seinen Kompetenzbereichen und bietet eine Palette an breitgefächerten Dienstleitungen an. Letztere sind in die Bereiche Soziales und Schulden, Ehe, Partnerschaft und Familie, Rechtsberatung und berufliche und soziale Integration unterteilt. Das CSP Bern-Jura zielt darauf ab, den zeitgemässen sozialen Bedürfnissen zu begegnen. Es fokussiert sich dabei auf die Problemfelder, die mit dem Nicht-Fortbestand der Familie bzw. der Arbeit zusammenhängen sowie auf die daraus resultierenden finanziellen Schwierigkeiten.

Das CSP Bern-Jura möchte optimal und kontinuierlich auf die spezifischen Bedürfnisse und Anforderungen aller seiner Kunden eingehen können, egal ob es sich um Auftraggeber, Verordner, Begünstigte, Nutzer, Kunden oder Teilnehmende handelt. Es ist ihm bewusst, dass eine konsequente Kundenausrichtung und qualitativ hochwertige Dienstleistungen für den langfristigen Fortbestand und die Entwicklung der Organisation unerlässlich sind. Vor diesem Hintergrund hat das CSP Bern-Jura beschlossen, ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) einzuführen, das der Norm ISO 9001:2015 entspricht, um dadurch eine maximale Kundenzufriedenheit zu erreichen und die Qualität seiner Dienstleistungen ständig zu verbessern.

Die allgemeine Zielsetzung des QMS des CSP Bern-Jura besteht darin, Menschen in Schwierigkeiten relevante und qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten, die ihnen ermöglichen werden, eine schwierige soziale oder berufliche Situation zu überwinden. Diese Unterstützung erfolgt in harmonischer Zusammenarbeit mit den Verordnern und gegebenenfalls im Einklang mit den Erwartungen der Auftraggeber.

Um diese Zielsetzung zu erreichen, verpflichtet sich das CSP Bern-Jura dazu:

- die notwendigen Ressourcen für die effektive Umsetzung des prozessbasierten QMS bereitzustellen
- die Qualität der Prozesse laufend zu überprüfen und ständig Verbesserungen vorzunehmen
- seine Dienstleistungen auf die Bedürfnisse und Rückmeldungen seiner Kunden auszurichten und deren Anforderungen bestmöglich zu erfüllen
- die internen und externen Aspekte und die relevanten Interessensgruppen in Betracht zu ziehen
- die regulatorischen und gesetzlichen Anforderungen einzuhalten, insbesondere in Bezug auf Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- das gesamte Personal des CSP Bern-Jura in die Erfüllung der ihm anvertrauten Aufgaben in das Qualitätsmanagement einzubeziehen und zu unterstützen, insbesondere durch die Sorge um sein Wohlergehen und die Entwicklung seiner Kompetenzen mittels einer sachgerechten und den Anforderungen der Auftraggeber entsprechenden Weiterbildungspolitik

Das CSP Bern-Jura fördert die Verbreitung der Qualitätspolitik. Aus diesem Grund:

- ist sie jederzeit auf der Webseite (www.csp.ch/berne-jura/) verfügbar
- wird sie einmal pro Jahr an das gesamte Personal verteilt.

Pierre Ammann, Geschäftsleiter

Gabriel Tanner, QMS-Verantwortlicher

Charta des CSP Bern-Jura

