

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022 | Sezione 1 |
| | MQ – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024 |

Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente

Sezione 1- SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Indice delle Revisioni

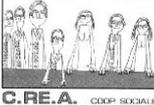
| N° EDIZIONE E REVISIONE | DATA APPROVAZIONE | DESCRIZIONE | PARAGRAFI INTERESSATI | PAGINE | NOTE |
|-------------------------|-------------------|-----------------|-----------------------|--------|--|
| Ed. 0 Rev. 00 | 22.11.2017 | Emissione | Tutti | Tutte | Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015 |
| Ed. 1 Rev. 01 | 22.06.2018 | Nuova Emissione | Tutti | Tutte | Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034 |
| Ed. 1 Rev. 02 | 10.03.2020 | Revisione | 1.4 | Tutte | Revisione per introduzione Protocollo speciale gestione dell'emergenza Coronavirus – Covid 19 |
| Ed. 1 Rev. 03 | 12.06.2020 | Revisione | 1.4 | Tutte | Revisione per superamento Protocollo speciale dell'emergenza Coronavirus – Covid-19 e introduzione Documento organizzativo Nuova fase emergenza Coronavirus – Covid-19 |
| Ed. 1 Rev. 04 | 16.06.2021 | Revisione | 1.2 | Tutte | Riduzione del campo di applicazione ISO 9001 e 14001 e 10928 per perdita gestione Comunità Alloggio Minori |
| Ed. 1 Rev. 05 | 01.12.2021 | Revisione | 1.2 | Tutte | Riduzione del campo di applicazione ISO 9001 e 14001 per |

© Copyright 2024 C.R.E.A. Cooperativa Sociale – Tutti i diritti riservati

01 MQ 1 Scopo e campo di applicazione

15.05.2024.docx

Pag. 1 a 7

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  C.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022 | Sezione 1 |
| | MQ – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024 |

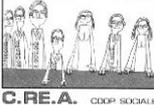
| | | | | | |
|----------------|------------|----------------|-------|-------|--|
| | | | | | perdita gestione Nido d'Infanzia S. Galli |
| Ed. 02 Rev. 00 | 07.12.2022 | Nuova Edizione | Tutti | Tutte | Estensione campo applicazione e integrazioni |
| Ed. 02 Rev. 01 | 15.05.2024 | Nuova Edizione | Tutti | Tutte | Integrazione processi per la Parità di Genere ex UNI PdR 125:2022 |

Approvazioni

| Attività | Responsabilità | Data | Firma |
|--------------|----------------|------------|---|
| Elaborazione | RAQ | 15.05.2024 |  |
| Approvazione | CDA | 15.05.2024 |  |
| Emissione | RAQ | 15.05.2024 |  |

Sommario

| | |
|---|---|
| Indice delle Revisioni | 1 |
| Approvazioni..... | 2 |
| 1.1 Scopo | 3 |
| 1.2 Campo di applicazione..... | 3 |
| 1.3 Tabella riepilogativa dei servizi erogati | 6 |

| | | |
|---|--|---|
|  <p>C.RE.A. Società Cooperativa Sociale</p> | <p>Sistema Gestione per la Qualità, l’Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022</p> | Sezione 1 |
| | <p>MQ – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</p> | <p>Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024</p> |

1.1 Scopo

Il presente Manuale Sistema di Gestione per la Qualità, per l’Ambiente e per la Parità di Genere (MQ), costituisce la principale informazione documentata che istituisce, regola e descrive il sistema di gestione della Cooperativa C.RE.A.

Il MQ è pertanto il documento fondamentale attraverso il quale, sia internamente alla propria organizzazione – in primis verso i soci/**le socie** lavoratori/**lavoratrici** e gli/**le** altri/**e** soci/**socie**, sia nei confronti dei propri clienti – con un’attenzione particolare ai beneficiari finali delle prestazioni erogate, dei loro familiari, degli Enti committenti e di tutte le parti interessate, la Cooperativa C.RE.A. esprime la propria politica, gli obiettivi, descrive i processi e le loro interazioni e, non per ultimo, definisce l’ambito di operatività e di applicazione del sistema stesso.

Quanto descritto nel presente MQ e nelle informazioni documentate ad esso collegate e/o richiamate, risponde alle effettive modalità di funzionamento dell’organizzazione nella progettazione ed erogazione dei servizi alla persona oggetto della propria attività nel pieno rispetto dell’ambiente. Tale rispondenza costituisce peraltro anche un impegno continuo nella sua applicazione per assicurare la regolarità nella erogazione dei servizi stessi.

La Cooperativa C.RE.A. confida che, attraverso il sistema di gestione aziendale applicato:

- i) di poter dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità i servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi erogati, **nonché gli altri servizi svolti mediante l’inserimento lavorativo di persone appartenenti a categorie svantaggiate**, che soddisfano i requisiti del cliente, nonché i requisiti cogenti applicabili ivi compresi quelli di natura ambientale;
- ii) sia possibile accrescere la soddisfazione del cliente, sia committente, sia beneficiario finale delle prestazioni erogate, proprio attraverso l’applicazione del sistema, incluso i processi per il suo miglioramento e assicurare la conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili anche di natura ambientale;
- iii) **di poter dimostrare il** miglioramento delle prestazioni ambientali dell’organizzazione.
- iv) **di poter dimostrare il miglioramento continuo dei propri processi relativamente alla parità di genere.**

1.2 Campo di applicazione

Il sistema di gestione aziendale per la qualità e l’ambiente adottato applica integralmente la norma UNI EN ISO 9001:2015 e la norma UNI EN ISO 14001:2015. Non vi sono specifiche esclusioni della norma dall’ambito di applicazione del sistema adottato dalla Cooperativa C.RE.A.

Il campo di applicazione è determinato:

- a) per il sistema di gestione per la qualità - in tutte le attività della Cooperativa C.RE.A. riconducibili a:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI EDUCATIVI E SOCIO ASSISTENZIALI PER CITTADINI

© Copyright 2024 C.RE.A. Cooperativa Sociale – Tutti i diritti riservati

01 MQ 1 Scopo e campo di applicazione

15.05.2024.docx

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022 | Sezione 1 |
| | MQ – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024 |

STRANIERI, INFANZIA, MINORI, DISABILI ED ANZIANI IN REGIME RESIDENZIALE, SEMIRESIDENZIALE E DOMICILIARE, E ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA.

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI, FINALIZZATI ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI NELL'AMBITO DELLA MANUTENZIONE DEL VERDE, DELL'IGIENE AMBIENTALE, DELLE PULIZIE E SANIFICAZIONI CIVILI E IN STRUTTURE SOCIO SANITARIE.

b) per il sistema di gestione per l'ambiente, in riferimento alle attività e sedi di seguito elencate – riconducibili alla:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI EDUCATIVI E SOCIO ASSISTENZIALI PER CITTADINI STRANIERI, INFANZIA, MINORI, DISABILI ED ANZIANI IN REGIME RESIDENZIALE, SEMIRESIDENZIALE E DOMICILIARE, E ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA.

| SEDE DENOMINAZIONE E INDIRIZZO | ATTIVITA' EROGATA |
|--|---|
| UFFICI E CDD IL CAPANNONE VIA VIRGILIO 222 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| RSA CASA DEI NONNI - VIA OBERDAN 28 CAMAIORE | servizi educativi ed assistenziali residenziali per anziani |
| CAP LA NOSTRA CASA - VIA OBERDAN 28 CAMAIORE | servizi educativi ed assistenziali residenziali persone con disabilità |
| CDD CIMBILIUM E CAG KAMALEONTI - VIA FANIN 11 CAMAIORE | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità e minori |
| CAP ARCA CASA DON BEPPE SOCCI - VIA COMPARINI 3 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali residenziali persone con disabilità |
| CDD GIOCORAGGIO - V.LE EUROPA VIAREGGIO; VA XX SETTEMBRE 174 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD SUPERABILE VIA S. AGOSTINO 15 – PIETRASANTA (LU) | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD ARCOBALENO VIA MARTIRI DI S. ANNA 35 – PONTETAZZEMESE – STAZZEMA (LU) | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD INSIEME VIA DEI COMPARINI, 6 – VIAREGGIO (LU) | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD BIGLIE GIALLE - G.MARTINELLI VIA DELLA MISERICORDIA 43 – STIAVA MASSAROSA (LU) | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| FACTORY | Appartamento per il dopo di noi |

Sempre con riferimento al sistema di gestione per l'ambiente, il campo di applicazione si estende anche alle attività di:

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022 | Sezione 1 |
| | MQ – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024 |

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI, FINALIZZATI ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI NELL'AMBITO DELLA MANUTENZIONE DEL VERDE, DELL'IGIENE AMBIENTALE, DELLE PULIZIE E SANIFICAZIONI CIVILI E IN STRUTTURE SOCIO SANITARIE.

Sono inoltre adottate le seguenti norme di servizio:

- UNI 10881:2013 Assistenza residenziale agli anziani

| SEDE DENOMINAZIONE E INDIRIZZO | ATTIVITA' EROGATA |
|--|---|
| RSA CASA DEI NONNI - VIA OBERDAN 28 CAMAIORE | servizi educativi ed assistenziali residenziali per anziani |

- UNI 11010:2016 Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle Persone con Disabilità

| SEDE DENOMINAZIONE E INDIRIZZO | ATTIVITA' EROGATA |
|--|---|
| CAP ARCA CASA DON BEPPE SOCCI - VIA COMPARINI 3 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali residenziali persone con disabilità |
| CAP LA NOSTRA CASA - VIA OBERDAN 28 CAMAIORE | servizi educativi ed assistenziali residenziali persone con disabilità |
| CDD IL CAPANNONE VIA VIRGILIO 222 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD CIMBILIUM - VIA FANIN 11 CAMAIORE | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD GIOCORAGGIO - V.LE EUROPA VIAREGGIO; VA XX SETTEMBRE 174 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD SUPERABILE VIA S. AGOSTINO 15 – PIETRASANTA (LU) | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD ARCOBALENO VIA MARTIRI DI S. ANNA 35 – PONTETAZZEMESE – STAZZEMA (LU) | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD INSIEME VIA DEI COMPARINI, 6 – VIAREGGIO (LU) | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |
| CDD BIGLIE GIALLE - G.MARTINELLI VIA DELLA MISERICORDIA 43 – STIAVA MASSAROSA (LU) | servizi educativi ed assistenziali persone con disabilità |

- UNI 11034:2003 Servizi per l'infanzia

| SEDE DENOMINAZIONE E INDIRIZZO | ATTIVITA' EROGATA |
|---|----------------------------------|
| NIDO D'INFANZIA IL CASTELLO DI VALLECCHIA - PIETRASANTA | Servizi educativi per l'infanzia |

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  C.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022 | Sezione 1 |
| | MQ – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024 |

| SEDE DENOMINAZIONE E INDIRIZZO | ATTIVITA' EROGATA |
|--|----------------------------------|
| SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA – VIAREGGIO | Servizi educativi per l'infanzia |

- **UNI/PdR 125:2022** Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

Il campo di applicazione del sistema di gestione in riferimento alla Parità di Genere corrisponde a quello del sistema di gestione per la qualità, che contiene pertanto misure per garantire la parità di genere nel seguente contesto lavorativo:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI EDUCATIVI E SOCIO ASSISTENZIALI PER CITTADINI STRANIERI, INFANZIA, MINORI, DISABILI ED ANZIANI IN REGIME RESIDENZIALE, SEMIRESIDENZIALE E DOMICILIARE, E ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA.

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI, FINALIZZATI ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI SVANTAGGIATI NELL'AMBITO DELLA MANUTENZIONE DEL VERDE, DELL'IGIENE AMBIENTALE, DELLE PULIZIE E SANIFICAZIONI CIVILI E IN STRUTTURE SOCIO SANITARIE.

In coerenza con la tassonomia Istat, ai fini della determinazione dei KPI applicabili, C.RE.A. appartiene al cluster 'media' organizzazione in base all'attuale numero di lavoratori e lavoratrici dipendenti; inoltre, il proprio codice ATECO (88) rientra nella seguente classificazione ATECO delle organizzazioni: Lettere P-Q; Codice 11; Etichetta 'Istruzione, sanità e altri servizi sociali'.

1.3 Tabella riepilogativa dei servizi erogati

A partire dal campo di applicazione così come definito, è disponibile in aggiornamento periodico, per tutte le parti interessate, una tabella riepilogativa dei servizi erogati.

La tabella riporta un riepilogo delle strutture e dei servizi erogati dalla Cooperativa, con indicazione della denominazione del servizio, della sua localizzazione, nonché una classificazione a matrice che consente di individuare la tipologia di servizio o struttura, l'appartenenza di questo ad una delle categorie di accreditamento sociale così come definite dal Regolamento della Regione Toscana in attuazione della l.r. 82/2009 e s.m.i. (normativa di accreditamento sociale), e infine la tipologia di beneficiari finali (ospiti o utenti) del servizio o della struttura.

| | | |
|--|--|---|
|  C.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022 | Sezione 1 |
| | MQ – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Ed. 02 MQ Rev. 01 del 15.05.2024 |

La tabella riporta inoltre le attività svolte nell'ambito della sezione B della Cooperativa, mediante l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.

La tabella è aggiornata a cura del RAQ, verificata **dalla Direzione**, ogniqualvolta vi sia ufficializzazione di variazioni nella gestione di strutture e servizi.