


| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001:2015 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE | Sezione 1 |
| | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Edizione 1 Rev. 02 del 10.03.2020 |

MANUALE QUALITÀ E 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 |
| | | | | | |
| | | | | | |


Approvazioni

| Attività | Responsabilità | Data | Firma |
|---------------------|----------------|------------|--------------------|
| Elaborazione | RAQ | 10.03.2020 | FIRMATO A DISTANZA |
| Approvazione | DIR | 10.03.2020 | FIRMATO A DISTANZA |
| Emissione | RAQ | 10.03.2020 | FIRMATO A DISTANZA |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001:2015 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE | Sezione 1 |
| | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Edizione 1 Rev. 02 del 10.03.2020 |

Sommario

| | |
|---|----------|
| Indice delle Revisioni | 1 |
| Approvazioni..... | 1 |
| 1.1 Scopo | 3 |
| 1.2 Campo di applicazione..... | 4 |
| 1.3 Tabella riepilogativa dei servizi erogati | 5 |
| 1.4 Protocollo speciale Gestione dell’Emergenza Coronavirus – Covid 19 | 6 |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001:2015 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE | Sezione 1 |
| | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Edizione 1 Rev. 02 del 10.03.2020 |

1.1 Scopo


Il presente Manuale di gestione aziendale Qualità e ambiente (MQ) costituisce la principale informazione documentata che istituisce, regola e descrive il sistema di gestione ~~per la qualità~~ 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 lavoratori e gli altri soci, 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 ~~della qualità~~ applicato:

- i) di poter dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità i servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi erogati, 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 clienti e a quelli cogenti applicabili anche di natura ambientale;
- iii) Miglioramento delle prestazioni ambientali dell'organizzazione.

| | | |
|---|--|--------------------------------------|
|  C.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001:2015 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE | Sezione 1 |
| | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Edizione 1 Rev. 02 del 10.03.2020 |

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 qualità 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 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.


- 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 INFANZIA, MINORI, DISABILI E ANZIANI IN REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE

La determinazione del campo di applicazione del sistema di gestione sarà ripresa nella Sezione 4.3 del presente MQ; esso infatti viene confermato o modificato in base al periodico riesame relativo alla comprensione del contesto e dell'organizzazione e alle conseguenti scelte strategiche adottate rispetto ai servizi aziendali da erogare.

Il sopracitato campo di applicazione è circoscritto per gli aspetti ambientali alle sole sedi di:

| SEDE DENOMINAZIONE E INDIRIZZO | ATTIVITA' EROGATA |
|--|---|
| UFFICI E CD IL CAPANNONE VIA VIRGILIO 222 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali disabili |
| 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 disabili |
| CD CIMBILIUM E CAG KAMALEONTI - VIA FANIN 11 CAMAIORE | servizi educativi ed assistenziali disabili e minori |
| COMUNITA' ALLOGGIO PER MINORI - VIA DELLA GRONDA 147 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali residenziali per minori |
| CAP ARCA CASA - VIA COMPARINI 3 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali residenziali disabili |
| CD LE GIRANDOLE - V.LE EUROPA VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali disabili |
| CD GIOCORAGGIO - VA XX SETTEMBRE 174 VIAREGGIO | servizi educativi ed assistenziali disabili |
| NIDO 'S. GALLI' - VIA CARRAIA 40 CAPANNORI | servizi educativi ed assistenziali infanzia |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001:2015 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE | Sezione 1 |
| | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Edizione 1 Rev. 02 del 10.03.2020 |


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 (Appendice 1 della Sezione 1 MQ) 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 29/r 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.

La tabella può essere redatta anche inserendo collegamenti ipertestuali che rimandano a contenuti descrittivi del servizio o struttura presenti sul sito internet della Cooperativa.

La tabella è aggiornata a cura del Responsabile Qualità, ogniqualvolta vi sia ufficializzazione di variazioni nella gestione di strutture e servizi. Tale variazione non implica un aggiornamento dello stato di revisione del presente MQ, né una distribuzione controllata ovvero una specifica modalità di comunicazione interna od esterna. Essa è resa disponibile sul sito internet della Cooperativa al fine di un'adeguata conoscenza e disponibilità delle diverse parti interessate. I Responsabili e i Coordinatori dei Servizi possono scaricare tale informazione documentata e renderla disponibile alle parti interessate anche in forma cartacea o mediante trasmissione digitale. Tali distribuzioni non necessitano di una particolare formalizzazione, fatto salvo che non sia conseguente ad una formale richiesta da parte di una parte interessata; nel qual caso, la distribuzione avviene nelle ordinarie modalità previste dal sistema di gestione qualità.

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI EN ISO 14001:2015 MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE | Sezione 1 |
| | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | Edizione 1 Rev. 02 del 10.03.2020 |

1.4 Protocollo speciale Gestione dell’Emergenza Coronavirus – Covid 19

In relazione alla gestione dell’emergenza Coronavirus – Covid-19 e per la sua durata, determinata con DPCM – Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, è adottato un Protocollo speciale che va a costituire un documento cornice per la gestione della situazione emergenziale.

Il Protocollo è denominato “Protocollo Speciale Gestione dell’Emergenza Coronavirus Covid-19” e identificato con il codice PROT. COVID-19. Esso diventa parte integrante del presente Manuale Qualità.

All’interno del protocollo speciale vengono assegnate specifiche autorità e responsabilità, anche in deroga alle disposizioni del presente Manuale e della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l’Ambiente.

Il Sistema per la Qualità e l’Ambiente, incluse le informazioni documentate da esso derivanti, non vengono sospese e restano pienamente in vigore in quanto compatibili con le disposizioni cogenti emanate dalle Autorità sanitarie, locali e di protezione civile in relazione alla gestione dell’emergenza.

Il RAQ assicura l’integrità del Sistema di Gestione per la Qualità e l’Ambiente.