
 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. 05 del 01.12.2021

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
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 perdita gestione

 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. 05 del 01.12.2021

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 della Cooperativa C.R.E.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.R.E.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.R.E.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, 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.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. 05 del 01.12.2021

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.R.E.A.

Il campo di applicazione è determinato:

- a) per il sistema di gestione per la qualità - in tutte le attività della Cooperativa C.R.E.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
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

 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. 05 del 01.12.2021

Sono inoltre adottate le seguenti norme di servizio:

- UNI 10881:2013 Assistenza residenziale agli anziani

RSA Casa dei Nonni (Camaione)

- UNI 10928:2001 Residenze per minori – Linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9000
- UNI 11010:2016 Servizi socio-sanitari e sociali - Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle Persone con Disabilità

CAP Arcacasa Don Beppe Socci
Via Comparini 3/C – Viareggio (LU)

CAP La nostra casa
Viale Oberdan 28 – Camaione (LU)

CDD Il Capannone
via Virgilio, 222 – Viareggio (LU)

CDD Cimbilium
via Fanin, 11- Camaione (LU)


CDD Giocoraggio
viale Europa – Viareggio (LU)

CDD Insieme
via dei Comparini, 6 – Viareggio (LU)

CDD Giuliana Martinelli
via della Misericordia 43 – Stiava Massarosa (LU)

CDD Superabile
via S. Agostino 15 – Pietrasanta (LU)

CDD L'Arcobaleno
via Martiri di S. Anna 35 – Pontestazzemese – Stazzema (LU)

 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. 05 del 01.12.2021

CDD Il Granaio
via per Sillico, 17 – Pieve Fosciana (LU)

CDD Il Glicine (Ex Ceser)
Via dell'Asilo, 1 – Fornaci di Barga (LU)

- UNI 11034:2003 Servizi per l'infanzia

- **NIDO D'INFANZIA IL CASTELLO DI VALLECCHIA – PIETRASANTA**
- **SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA - VIAREGGIO**


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 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. 05 del 01.12.2021

1.4 Superamento del Protocollo speciale Gestione dell’Emergenza Coronavirus – Covid 19 e introduzione di un Documento Organizzativo Nuova Fase Emergenza Coronavirus – Covid-19


In relazione alla gestione dell’emergenza Coronavirus – Covid-19 è superato il Protocollo speciale Gestione dell’emergenza Coronavirus – Covid-19 predisposto il 10.03.2020 per costituire un documento cornice per la gestione della situazione emergenziale e viene introdotto il Documento organizzativo Nuova fase emergenza Coronavirus – Covid-19.

All’interno del documento viene specificato lo scopo e il campo di applicazione, nonché le modalità di transizione nella gestione documentale.

Con l’entrata in vigore del Documento organizzativo cessa la funzione e l’incarico di Direttore dell’emergenza Covid-19 precedentemente introdotto con il Protocollo speciale.

Pertanto, a far data dall’entrata in vigore del Documento organizzativo, si fa riferimento alle autorità e responsabilità già assegnate dal Sistema di Gestione per la Qualità e l’Ambiente, rappresentate in Organigramma e definite nei Mansionari Aziendali, salvo che per ulteriori modifiche e integrazioni ad esse introdotte nel Documento stesso.


Il Documento Organizzativo Nuova Fase Emergenza Coronavirus – Covid-19, diventa parte integrante del presente Manuale 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. 05 del 01.12.2021


Sezione 1 – Appendice 1: Tabella riepilogativa delle strutture e dei servizi rientranti nell'ambito di applicazione, per categoria di beneficiari, localizzazione e tipologia individuata dal sistema di accreditamento sociale.

AGGIORNAMENTO AL 01.12.2021

Servizi				Categorie di beneficiari							
Strutture residenziali e semiresidenziali	Servizi domiciliari	Altri servizi	Altro	Anziani	Disabili	Minori	Infanzia	Cittadini stranieri	Soggetti con disagio e/o fragilità sociale	Famiglia	Altro
				Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	Casa dei Nonni (Camaiole); Tabarracci (Viareggio) – gestione in ATI						
Comunità Alloggio Protetta (CAP)		Arcacasa – Don Beppe Socci (Viareggio); La nostra casa (Camaiole) – gestione in ATI									
Centro Diurno Disabili (CDD)		“Cimbilium” – Camaiole; “Il Capannone” – Viareggio; “Giocoraggio” – Viareggio; “Insieme” – Viareggio; “Il Granaio” – Pieve Fosciana; “Ex Ceser” – Fornaci di Barga									
Servizio domiciliare	Assistenza domiciliare –			Educativa territoriale - Massarosa							

 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. 05 del 01.12.2021

Servizi				Categorie di beneficiari							
Strutture residenziali e semiresidenziali	Servizi domiciliari	Altri servizi	Altro	Anziani	Disabili	Minori	Infanzia	Cittadini stranieri	Soggetti con disagio e/o fragilità sociale	Famiglia	Altro
				<i>gestione in ATI – Viareggio</i>							
							CIAF “Cecco Rivolta” - Camaiore			CIAF “Cecco Rivolta” - Camaiore	
							“Kamaleonti” – Camaiore				
								Centro Servizi Cittadini Stranieri – Pietrasanta			
					Assistenza scolastica alunni disabili – Garfagnana (<i>in parte gestione in ATI</i>)						
							Servizi Educativi per l’Infanzia (Viareggio);				

 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. 05 del 01.12.2021

Servizi				Categorie di beneficiari							
Strutture residenziali e semiresidenziali	Servizi domiciliari	Altri servizi	Altro	Anziani	Disabili	Minori	Infanzia	Cittadini stranieri	Soggetti con disagio e/o fragilità sociale	Famiglia	Altro
							Nido il Castello gestione in ATI				
Progetto 'Durante e Dopo di noi'					"Factory CREA" - Viareggio						