

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 1 di 8
	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19	Rev. 00 del 12.06.2020

DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19

Sommario

Sommario1

1. Scopo e campo di applicazione²
2. La transizione alle modifiche della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente²
3. Quadro normativo di riferimento³
4. Autorità e responsabilità⁴
5. Predisposizione e gestione delle misure di prevenzione e protezione⁴
6. Coordinatore per l'emergenza sanitaria⁶
7. Responsabilità per la ri-attivazione dei servizi e delle strutture⁶
8. Revisione e Controllo del processo⁸

Numero Revisione	Motivo	Data	Attività	Responsabile	Firma del Responsabile
00	Prima emissione	12.06.2020	Elaborazione	RAQ	FIRMATO A DISTANZA
			Approvazione	PRESIDENTE	FIRMATO A DISTANZA
			Emissione	RAQ	FIRMATO A DISTANZA

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 2 di 8
	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19	Rev. 00 del 12.06.2020

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento organizzativo ha lo scopo di assicurare un'adeguata gestione della nuova fase di emergenza Coronavirus (Covid-19) per quanto rilevante sui processi della Cooperativa Sociale C.R.E.A.

L'obiettivo è quello di assicurare l'erogazione delle prestazioni agli Utenti garantendo la continuità operativa dei Servizi, la ri-attivazione di quelli precedentemente sospesi e il massimo sforzo possibile nella prevenzione e protezione dal contagio degli Utenti e dei Lavoratori.

Il documento si rende necessario per gestire adeguatamente nuove esigenze organizzative che si impongono nella fase di ri-attivazione dei Servizi precedentemente sospesi e quella che la Cooperativa ha definito come una 'nuova normalità' nella gestione delle attività, a fronte dell'impatto dell'emergenza Covid-19.

Il presente documento organizzativo:

- a) si applica a tutti i processi della Cooperativa Sociale C.R.E.A.;
- b) è integrato al paragrafo 1.4 della Sez. 1 del Manuale Qualità così come introdotto con modifica del 12.06.2020;
- c) va a superare il Protocollo Speciale per la gestione dell'emergenza Covid-19 e costituisce un documento di transizione verso l'integrazione nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente adottato.

2. La transizione alle modifiche della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente

È responsabilità del RAQ agire al fine di consentire la più rapida transizione possibile del sistema documentale, assicurando l'integrità del sistema di gestione.

A tal fine, il RAQ predispose un Piano per le Modifiche del Sistema che si rendono necessarie per integrare nella documentazione del SGI le nuove misure relative all'emergenza Covid-19 in maniera stabile.

Il Protocollo Speciale per la gestione dell'emergenza Covid-19 con l'adozione del presente documento viene superato. Le procedure inerenti l'erogazione del servizio nelle strutture

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 3 di 8
	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19	Rev. 00 del 12.06.2020

residenziali vengono modificate recependo le misure introdotte con il Protocollo speciale e i suoi documenti operativi allegati, entro il mese di giugno 2020. Fino all'entrata in vigore delle procedure revisionate, continuano ad applicarsi le disposizioni del protocollo speciale e dei relativi allegati. Per i Servizi e le Strutture in ri-attivazione si dispongono le modifiche documentali necessarie delle procedure di erogazione già in vigore nel SGI.

Il Piano delle Modifiche dovrà essere completato entro tre mesi.

3. Quadro normativo di riferimento

Il quadro normativo di riferimento è in costante evoluzione. [A questo link del sito web del Dipartimento della Protezione Civile](#) sono disponibili in costante aggiornamento i provvedimenti normativi a livello governativo e regionali relativi alla gestione dell'emergenza.

[A questo link](#) in particolare sono disponibili le Ordinanze del Presidente della Regione Toscana specificamente inerenti la gestione dell'emergenza nelle strutture socio-sanitarie.

[A questo link](#) in particolare è disponibile la documentazione prodotta dall'A.USL Toscana Nord Ovest inerenti la gestione dell'emergenza nelle strutture sanitarie e socio-sanitarie.

Si fa riferimento a tale documentazione quale aggiornamento delle leggi e della documentazione di origine esterna.

Ai fini della gestione dell'emergenza, le autorità sanitarie e di protezione civile emettono altresì protocolli e linee guida con indicazioni operative da applicare e/o raccomandazioni suggerite riferibili ad esempio a strutture o servizi assistenziali e socio-sanitari specifici. Anche tale documentazione viene acquisita dal sistema come documentazione di origine esterna ed è oggetto sia di trasmissione ai servizi interessati, che di applicazione nell'ambito del documento organizzativo.

In particolare vengono formalmente recepite nel sistema di gestione:

- le Ordinanze del Presidente della Regione Toscana sopra richiamate e applicabili al contesto aziendale;
- le Linee di indirizzo elaborate dall'A. USL Toscana Nord Ovest – Unità di Crisi Gestione dell'emergenza COVID-19, così come richiesto espressamente dal Documento di indirizzo per le strutture socio-sanitarie in revisione aggiornata;
- gli Indirizzi elaborati dalla Regione Toscana per l'accoglienza nel sistema delle comunità familiari a carattere socio educativo di bambini e ragazzi nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19;

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 4 di 8
	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19	Rev. 00 del 12.06.2020

- La Delibera GR 571 del 04.05.2020 e il Protocollo 911 dell'A.USL Toscana Nord Ovest in revisione aggiornata relativi alla ri-attivazione dei Centri diurni per persone con disabilità.

4. Autorità e responsabilità

Con l'entrata in vigore del presente documento organizzativo cessa la funzione e l'incarico di Direttore dell'emergenza Covid-19.

Pertanto, a far data dall'entrata in vigore del presente 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.

Il presente documento introduce specifiche modifiche alle Autorità e Responsabilità, come indicato nei paragrafi successivi.

5. Predisposizione e gestione delle misure di prevenzione e protezione

Il Presidente attua tutte le misure di prevenzione necessarie per assicurare la protezione degli Utenti e dei Lavoratori dal contagio.

Il Presidente, già per la "fase 1" ha provveduto sotto la sua responsabilità alla gestione degli approvvigionamenti dei DPI, attivando altresì il monitoraggio in carico e scarico. La gestione di tali approvvigionamenti e la tenuta di tale monitoraggio, a far data dalla entrata in vigore del presente documento organizzativo è affidata al Referente Infrastrutture, che ne è direttamente responsabile.

Nell'esercizio di tale responsabilità, il Referente Infrastrutture dovrà:

- Provvedere alla selezione e alla qualificazione dei fornitori;
- Assicurare un pronto ritiro dei DPI distribuiti per il tramite dell'A.USL, potendosi avvalere per i singoli Servizi dei Coordinatori;
- Assicurare un costante rifornimento dei DPI per le diverse strutture e servizi, nonché dei lavoratori domiciliari, raccordandosi con i Coordinatori per individuare le migliori modalità operative di gestione degli ordinativi;
- Garantire la tenuta di scorte di DPI in misura sufficiente per poter fronteggiare eventuali future situazioni di emergenza per una durata pari ad almeno due mesi; qualora non sia possibile disporre di un magazzino scorte tale da soddisfare tale esigenza, predispone un piano operativo per conseguire l'obiettivo nel più breve tempo possibile;
- Garantire il costante e puntuale aggiornamento del monitoraggio in carico e scarico dei DPI, inclusa la sua revisione qualora si rendesse necessaria. Il monitoraggio dovrà essere

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 5 di 8
	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19	Rev. 00 del 12.06.2020

predisposto su modulistica integrate nel Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente e reso disponibile costantemente aggiornato in cloud al Presidente, al fine di poterne dar conto ad Autorità esterne che ne facessero anche urgente richiesta.

- Firmare gli ordini di acquisto
- Controllare le forniture
- Disporre degli stoccaggi e dei ritiri dei DPI presso la Cooperativa e/o presso le strutture, conservando l'evidenza del carico e scarico
- Fornire supporto al Coordinatore Area Amministrativa in relazione alla istruzione delle pratiche per la richiesta di rimborsi e agevolazioni previste per i DPI, al fine di dare riscontro delle forniture oggetto di rimborso

Al fine di assicurare l'operatività nello svolgimento delle funzioni, il Referente Infrastrutture, per quanto sopra indicato, viene autorizzato dal Consiglio di Amministrazione ad una spesa massima in autonomia di € 4000,00 mensili. Ulteriori spese ritenute necessarie dovranno essere portate urgentemente all'approvazione del Presidente.

La disponibilità dei DPI presso i fornitori dipende talora da fattori esterni non controllabili dalla Cooperativa (disponibilità sul mercato). Pertanto, è opportuno ricercare un numero maggiore di fornitori presso i quali poter effettuare gli ordinativi.

Il Presidente, in qualità di rappresentante legale della Cooperativa in quanto datore di lavoro, si avvale inoltre della collaborazione dell'RSPP, del medico competente e del DPO (per le implicazioni in materia di privacy nei confronti dei lavoratori), al fine di mantenere aggiornate le informazioni documentate relative alle procedure in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, di provvedere alla informazione e formazione del personale, alla verifica della corretta ed efficace applicazione delle stesse, in ottemperanza alle norme e alle disposizioni in materia e in relazione all'applicazione di un principio generale di precauzione che nella disposizione delle misure di prevenzione e protezione dovrà essere mantenuto.

Al fine di gestire al meglio l'operatività in tale ambito, anche in ragione delle esigenze di ri-progettazione dei servizi che si prospettano nella nuova fase e per la stretta connessione che sussiste tra la predisposizione dei nuovi progetti e gli aspetti legati alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, a far data dall'entrata in vigore del presente documento organizzativo, è affidata al Responsabile Progettazione la responsabilità di coordinamento dei consulenti RSPP, Medico Competente e DPO sopra menzionati per i seguenti aspetti:

- Analisi delle problematiche emergenti dall'applicazione normativa nell'ambito di tutte le strutture e i servizi gestiti dalla Cooperativa;

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 6 di 8
	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19	Rev. 00 del 12.06.2020

- Elaborazione e predisposizione della documentazione relativa a procedure e protocolli in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Monitoraggio delle attività intraprese da tali responsabili in relazione all'applicazione presso le strutture e i servizi, all'informazione e formazione del personale, all'attuazione da parte degli stessi responsabili sopra menzionati di programmi di audit per verificarne la corretta ed efficace applicazione.

6. Coordinatore per l'emergenza sanitaria

È individuato un Coordinatore per l'emergenza sanitaria. Tale figura viene integrata in Organigramma e viene predisposto specifico mansionario aziendale.

Il Coordinatore per l'emergenza sanitaria ha i seguenti compiti:

- In caso di emergenza sanitaria per caso dubbio o di positività al Covid-19 o ad altra infezione correlata all'assistenza, assume il coordinamento dell'emergenza e si interfaccia con la singola struttura o servizio interessato per la gestione delle misure di sicurezza da applicare e con le autorità sanitarie per quanto necessario.
- Il coordinamento in fase di emergenza è diretto anche a fornire qualificato supporto alle specifiche funzioni interne a ciascuna struttura (Referenti ICA - Infezioni Correlate all'Assistenza/Covid-19 laddove individuati e Referenti Qualità e Sicurezza per i Centri Diurni Disabili)
- Ordinariamente svolge azioni di monitoraggio delle misure sanitarie da applicare ai singoli servizi/strutture, assicura la formazione del personale e svolge audit relativamente alla gestione dei protocolli di prevenzione.
- Svolge inoltre un'azione di supporto tecnico sanitario dei referenti delle diverse strutture, con particolare riguardo nelle fasi di ri-attivazione dei servizi

Responsabilità e Mansioni dei Referenti ICA/Covid-19 per le strutture residenziali RSA e CAP e dei Referenti Qualità e Sicurezza per i Centri diurni per persone con disabilità sono definiti nei rispettivi protocolli dell'A.USL Toscana Nord Ovest. Vengono integrati specifici mansionari aziendali per dette figure.

7. Responsabilità per la ri-attivazione dei servizi e delle strutture

Nella fase di ri-attivazione dei servizi e delle strutture, sono definite le seguenti responsabilità:

- a. Sotto il profilo della rinegoziazione dei contratti con l'Ente Committente e delle azioni conseguenti per la revisione dei budget:

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 7 di 8
	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19	Rev. 00 del 12.06.2020

- Tale competenza è affidata in relazione alle funzioni già svolte dal Presidente/Direttore, che è responsabile dei risultati conseguiti
 - Il Presidente/Direttore ha autonomia decisionale rispetto alla conduzione e alla conclusione delle trattative nell'ambito di un indirizzo generale di assicurare il massimo risultato conseguibile rispetto alle condizioni iniziali di contratto, alla luce delle oggettive modalità di esecuzione delle prestazioni che saranno possibili.
 - Si interfaccia con il Direttore dei Servizi e con il Responsabile della Progettazione nella fase di elaborazione progettuale per assicurare che i progetti di ri-attivazione siano coerenti e conseguenti alle condizioni di revisione contrattuale e di gestione economico-finanziaria della Cooperativa e con gli aspetti organizzativi ed operativi dei servizi.
- b. Sotto il profilo della ri-progettazione del servizio, inclusi gli aspetti relativi alle misure di prevenzione e protezione da assicurare per la ri-attivazione:
- tale competenza è affidata in relazione alle funzioni già svolte al Responsabile della Progettazione, che è responsabile per i risultati conseguiti
 - include il coordinamento precedentemente descritto dei consulenti responsabili in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro per gli aspetti connessi alla ri-progettazione
 - Il Responsabile progettazione predispone in autonomia decisionale un piano speciale di progettazione anche in deroga alle ordinarie procedure di progettazione di cui alla PG 09, concordando con il RAQ eventuali necessarie modifiche alla stessa procedura gestionale
 - Si interfaccia con il Presidente/Direttore e con Direttore dei Servizi nella fase di elaborazione progettuale per assicurare che i progetti di ri-attivazione siano coerenti e conseguenti alle condizioni di revisione contrattuale e di gestione economico-finanziaria della Cooperativa e con gli aspetti organizzativi ed operativi dei servizi.
- c. Sotto il profilo della ri-attivazione organizzativa dei servizi:
- tale competenza è affidata in relazione alle funzioni già svolte al Direttore servizi, che è responsabile per i risultati conseguiti
 - Dirige i Coordinatori nella predisposizione dei progetti e nella ri-attivazione dei servizi precedentemente sospesi
 - Può costituire in autonomia decisionale gruppi di lavoro tra i Coordinatori (ad esempio per tipologia di servizio/struttura, per dislocazione geografica ecc.)
 - Si interfaccia con il Presidente/Direttore e con Responsabile della progettazione nella fase di elaborazione progettuale per assicurare che i progetti di ri-attivazione siano coerenti e conseguenti alle condizioni di revisione contrattuale e di gestione economico-finanziaria della Cooperativa e con gli aspetti organizzativi ed operativi dei servizi.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Pag. 8 di 8
	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO NUOVA FASE EMERGENZA CORONAVIRUS - COVID-19	Rev. 00 del 12.06.2020

- In relazione alle condizioni di contratto, procede alla ri-organizzazione del personale, incluso il coordinamento delle attività di revisione dei contratti e la selezione di nuovo personale

d. Responsabilità dei Coordinatori

- Per quanto già definito nel Mansionario del Coordinatore, questi è responsabile della implementazione operativa all'interno del proprio Servizio/Struttura del progetto di ri-attivazione, e collabora con le altre funzioni aziendali pertinenti alla fase di ri-progettazione.
- Il Coordinatore gestisce il budget del servizio, incluso il budget aggiuntivo eventualmente disponibile e derivante dalla ri-progettazione così come approvato. Egli è responsabile dei risultati conseguiti. Gli approvvigionamenti devono essere effettuati presso fornitori qualificati.
- Riguardo agli approvvigionamenti di risorse infrastrutturali e i DPI si coordinerà con il Referente Infrastrutture al fine di individuare le migliori soluzioni operative per la gestione degli ordinativi, aderendo a soluzioni centralizzate qualora siano maggiormente convenienti per la Cooperativa.

8. Revisione e Controllo del processo

Il presente documento organizzativo è sottoposto a revisione ogniqualvolta si renda necessario. È inoltre programmata una verifica nel mese di settembre e nel mese di dicembre 2020 e – in ogni caso – in occasione del Riesame della Direzione, verifica che verterà anche sui profili di responsabilità identificati e sarà di necessità legata anche al valore economico che a quelle date si sarà determinato e all'andamento delle gare e servizi in scadenza.

Il controllo sul processo e sul presente protocollo è assicurato attraverso gli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente:

- gestione del rischio
- gestione non conformità e reclami
- azioni correttive
- audit interni
- riesame della direzione
- rilevazione della soddisfazione del cliente.