

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Sezione 7
	MANUALE QUALITÀ	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017
	SUPPORTO	

MANUALE QUALITÀ

Sezione 7 - SUPPORTO

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ	22.11.2017	
Approvazione	DIR	22.11.2017	
Emissione	RQ	01.12.2017	

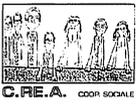
 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
7.1 Risorse	2
7.1.1 Generalità	2
7.1.2 Persone	3
7.1.3 Infrastrutture	3
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi	4
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione	5
7.1.6 Conoscenza organizzativa	6
7.2 Competenza	6
7.3 Consapevolezza	8
7.4 Comunicazione	9
7.5 Informazioni documentate	14
7.5.1 Generalità	14
Documenti di origine esterna	15
<i>Leggi e Norme</i>	15
<i>Documentazione esterna relativa agli utenti</i>	16
<i>Raccolta Curricula</i>	16
7.5.2 Creazione e aggiornamento	17
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	18
<i>Modifica</i>	20
Allegati Elenchi Procedure e Protocolli	21

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

La Direzione individua e rende disponibili le risorse necessarie:

- per istituire, attuare e mantenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- per accrescere la soddisfazione dei clienti, ottemperando ai requisiti degli stessi nonché ai requisiti cogenti applicabili.

A tal fine la Direzione considera:

- a) la capacità interna della Cooperativa di mettere a disposizione risorse presenti al suo interno, tenendo presente altresì vincoli giuridici e di possibilità effettiva di utilizzo;
- b) di ricorrere a fornitori esterni, per l'acquisizione di beni e servizi necessari allo svolgimento dei processi e, in particolare alla erogazione dei servizi.

7.1.2 Persone

Per la sua natura giuridico-organizzativa, la Cooperativa valorizza il proprio patrimonio più grande, le persone (soci lavoratori in primis). La Direzione pertanto, tiene in grande considerazione la centralità della gestione delle persone nell'ambito dei processi aziendali, considerando altresì che l'erogazione dei servizi oggetto della propria attività, sono possibili essenzialmente per l'elevato e prevalente contenuto relazionale.

Per tale ragione, il MQ rinvia per il dettaglio necessario alla efficace gestione di tale processo, alla procedura PG05 Gestione risorse umane considerando tuttavia, quale quadro di riferimento:

- a) che la Direzione sia impegnata a determinare qualitativamente e quantitativamente il fabbisogno di persone
- b) a renderle disponibili per l'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità
- c) ad assicurare che tale disponibilità sia sufficiente altresì per il controllo dei processi
- d) che tale determinazione e disponibilità sia appropriata in relazione ai requisiti cogenti in particolare determinati dalle normative di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento che presiedono alla organizzazione e realizzazione dei servizi alla persona erogati.

La Direzione ha la responsabilità e l'autorità nella direzione, guida e valutazione delle persone che lavorano per C.R.E.A. Cooperativa Sociale e si impegna ad applicare il CCNL Cooperative Sociali per i lavoratori subordinati. Tuttavia, per l'importanza della gestione del processo, individua una catena di responsabilità e autorità a partire dal Responsabile della gestione delle risorse umane e dal Responsabile della Formazione, al fine di assicurare una più efficace amministrazione delle risorse.

7.1.3 Infrastrutture

La Cooperativa C.R.E.A. per ottenere la conformità ai requisiti dei servizi e il funzionamento dei processi, in

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

particolare per il funzionamento del processo di erogazione del servizio fornito determina, mantiene e predispone le infrastrutture necessarie. Per la gestione delle infrastrutture, attrezzature e gli automezzi è stata predisposta un'apposita procedura denominata PG06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse a supporto. Individua inoltre, una specifica responsabilità nella gestione delle infrastrutture, al fine di assicurare una più efficace gestione di tali risorse.

Le infrastrutture per la Cooperativa C.R.E.A. sono:

- edifici nei quali si svolgono le attività sociali e gli uffici, e i relativi impianti, a vario titolo nella disponibilità della Cooperativa ovvero in uso dagli Enti committenti nel caso di specifici appalti di strutture
- le apparecchiature, inclusi hardware e software in dotazione alle strutture assistenziali e agli uffici
- gli automezzi di proprietà per il trasporto sociale degli utenti
- le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (a titolo esemplificativo rete telefonica, sito web ecc.)

La procedura prevede:

- Identificazione delle infrastrutture
- L'acquisizione di permessi (agibilità, abitabilità) e certificazioni sulla base delle norme cogenti e in relazione all'ottenimento delle autorizzazioni al funzionamento
- Gestione manutenzione ordinaria e straordinaria
- Interfaccia con il D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e con la PG14 Fornitori
- Gestione guasti e malfunzionamenti
- Documentazione

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

La Direzione determina, mette a disposizione e manutene l'ambiente necessario per il funzionamento dei processi aziendali e in particolare necessari all'erogazione dei servizi residenziali e semiresidenziali al fine di assicurare la conformità del servizio erogato.

Gli ambienti, anche intesi specificamente come ambienti di lavoro, sono conformi o resi tali alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (ex D.Lgs. 81/08 e s.m.i.).

La Direzione ha cura di assicurare che l'organizzazione disponga di ambienti per il funzionamento dei processi che:

- Assicurino condizioni di lavoro e un clima interno di tipo collaborativo, condizioni non discriminatorie, eque e inclusive
- Siano improntati ad una gestione dei rischi legati allo stress lavoro correlato e al burn out per la natura stessa del lavoro educativo ed assistenziale oggetto di prestazione di servizi

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Sezione 7
	MANUALE QUALITÀ	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017
	SUPPORTO	

- Gli ambienti fisici conservino condizioni microclimatiche adeguate in relazione anche ai fabbisogni degli utenti, siano salubri, accoglienti, ordinati, adeguati per gli scopi a cui sono destinati, puliti

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La Direzione mette a disposizione le risorse necessarie per lo svolgimento delle attività di monitoraggio e per la misurazione prodotti distribuiti nell'ambito della erogazione del servizio e per l'erogazione dei servizi stessi, affinché questi siano conformi ai requisiti del Cliente e a quelli cogenti applicabili.

A riguardo, la Cooperativa C.RE.A. individua due tipologie di risorse per il monitoraggio e la misurazione, rilevanti in ordine all'assicurazione della conformità del servizio:

- a) Le risorse metrologiche di misurazione delle condizioni ambientali ovvero di prodotti (quali ad esempio termometri per la misurazione della temperatura ambientale, termometri sanitari, termometri per la misurazione delle temperature dei cibi o delle celle frigo, misurazioni di livelli e condizioni microbiologiche ecc.).

In tali casi la Cooperativa assicura la misurazione attraverso strumenti adeguatamente tarati e sottoposti a controllo periodico, ovvero attraverso il ricorso a fornitori esterni qualificati e abilitati a svolgere misurazioni dei quali conserva la documentazione attestante tali abilitazioni e quella relativa ai rapporti di prova (si veda PG14 Fornitori). I prodotti in entrata, di qualunque natura, che presentano caratteristiche che possono pregiudicare la qualità del servizio sono respinti o segregati in modo da non poter essere utilizzati.

- b) Le risorse per il monitoraggio e la misurazione delle performance individuali degli utenti in relazione alle proprie condizioni sanitarie, assistenziali, educative e sociali (es. livelli di autonomia personale, competenze individuali, condizioni psico-fisiche ecc.).

In tali casi la Cooperativa fa riferimento a scale di misurazione standard (es. scala di Braden, criteri ICF- International Classification of Functioning Disabilities and Health) o comunque alle metodologie socio-educative. Per la loro applicazione, essendo cruciale la competenza delle persone addette, la Cooperativa assicura che queste abbiano la competenza specifica e assicura processi di acquisizione e formazione in aggiornamento delle competenze necessarie.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

- c) Le risorse per il monitoraggio degli indicatori di accreditamento sociale dei servizi accreditati in base alla normativa regionale (ex LRT 82/2009 e s.m.i.), per le quali si fa riferimento a check list di verifica di monitoraggio predisposte dalle autorità regionali attraverso specifica regolamentazione.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

La Cooperativa C.R.E.A. ha nel tempo acquisito una rilevante conoscenza a livello organizzativo nell'ambito delle politiche e dei servizi alla persona, nonché dei processi amministrativi e gestionali connessi con la progettazione e l'erogazione dei servizi in affidamento da parte della Pubblica Amministrazione.

La conoscenza rappresenta un elemento cruciale e una risorsa fondamentale per poter assicurare il funzionamento ottimale dei processi, garantire la soddisfazione dei Clienti e assicurare altresì alla Cooperativa stessa la capacità di rispondere alle sfide sociali del territorio e garantire la continuità e lo sviluppo delle commesse.

La conoscenza è acquisita in particolare:

- a) dall'esperienza maturata negli anni dalla Cooperativa e dalle persone che stabilmente lavorano e collaborano con essa
- b) dalle relazioni di rete con altri soggetti di Terzo Settore e in particolare con altre cooperative sociali con le quali si attivano collaborazioni per la progettazione e la realizzazione di servizi
- c) dalle conoscenze professionali e tecniche nei settori di riferimento delle persone che lavorano con C.R.E.A.
- d) dal funzionamento del sistema di gestione per la qualità e, in particolare dalla valutazione dei risultati conseguiti dal sistema stesso
- e) da indagini, studi e approfondimenti condotti direttamente e ai quali la Cooperativa partecipa
- f) da attività di aggiornamento professionale, sia organizzate internamente, sia relative ad eventi esterni, a cui la cooperativa incoraggia e pianifica la partecipazione per il proprio personale
- g) da fonti comuni (normative, informative, reti tematiche ecc.)
- h) da fonti specialistiche (società scientifiche, buone pratiche professionali ecc.)
- i) dagli esiti degli audit e delle verifiche degli Enti ispettivi, dalla gestione delle non conformità, dei reclami dei clienti, della rilevazione della soddisfazione del cliente, dal riesame della direzione
- j) dalle analisi di contesto e dalla comprensione dell'organizzazione anche in relazione ai fattori interni ed esterni rilevanti per le finalità della Cooperativa

7.2 Competenza

La Direzione con l'applicazione della procedura di Gestione Risorse Umane si impegna a che il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio abbia una competenza definita da un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Si adopera inoltre affinché siano intraprese azioni dirette alla acquisizione delle necessarie competenze laddove necessarie e non presenti o sufficienti, valutando l'efficacia delle azioni intraprese.

Con tale procedura la Direzione:

- definisce le competenze per ogni figura professionale
- fornisce formazione, addestramento o altre azioni volte a far conseguire le competenze necessarie
- valuta l'efficacia delle azioni di cui al punto precedente
- coinvolge e responsabilizza tutto il personale per assicurare che sia consapevole della rilevanza del proprio ruolo per il conseguimento della qualità e il raggiungimento degli obiettivi
- organizza la conservazione delle informazioni documentate quale evidenza delle competenze in relazione:
 - ai titoli di istruzione, alle abilitazioni e alle iscrizioni ad albi, ordini e collegi professionali
 - alla formazione erogata, all'addestramento fornito, nonché alle attività formative comunque acquisite anche esternamente dalle persone, con particolare riguardo agli aggiornamenti obbligatori in virtù dell'applicazione di norme cogenti o di aggiornamenti professionali obbligatori
 - delle abilità e dell'esperienza acquisite nel corso dello svolgimento della propria attività lavorativa

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

La Direzione ha definito con il Mansionario Aziendale le competenze delle figure presenti all'interno dell'organizzazione (si veda Sez. 5 MQ).

La Direzione per avere a disposizione le competenze individuate come sopra ha definito una procedura - PG 05 Gestione risorse umane – con la quale stabilisce:

- le specifiche autorità e responsabilità in relazione all'amministrazione del personale e alla formazione
- le modalità e la procedura operativa per la selezione del personale
- la gestione del periodo di prova, dei rinnovi e delle trasformazioni contrattuali
- le modalità di pianificazione, gestione e valutazione dell'efficacia delle attività formative
- la formazione in affiancamento e inserimento del personale neo-assunto
- la supervisione e il controllo
- la motivazione e la partecipazione del personale
- la valutazione del personale
- il supporto alla storia e al percorso professionale del personale
- le attività di volontariato e di servizio civile
- le attività di documentazione inerenti al processo

7.3 Consapevolezza

La Direzione si impegna ad inserire nel piano di formazione iniziative per sensibilizzare gli operatori alla consapevolezza della rilevanza delle proprie attività per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

In particolare la Direzione assicura che le persone che lavorano all'interno della Cooperativa siano consapevoli:

- della politica per la qualità
- dei pertinenti obiettivi per la qualità
- del proprio contributo all'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

- dalle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del sistema di gestione per la qualità

La Cooperativa al fine conseguire questi obiettivi e di incentivare la motivazione e la partecipazione del personale mette in campo azioni significative oltre che nell'ambito della formazione e sviluppo della professionalità in quello della informazione interna ed esterna attraverso:

- un percorso definito di ammissione a socio mirato ad una adesione consapevole
- incontri periodici di approfondimento sulle tematiche di interesse per la politica e lo sviluppo della cooperativa
- socializzazione degli obiettivi dei progetti di gestione dei servizi attraverso incontri tematici con il personale
- attivazione di un canale costante di scambio e comunicazione attraverso un giornale interno composto con il contributo di informazioni di tutti i servizi e della direzione e aperto ad interventi esterni mirati; il giornale viene prodotto all'interno della cooperativa per incentivare le relazioni ed il coinvolgimento delle persone
- realizzazione di iniziative esterne e produzione di materiale di diffusione finalizzato alla socializzazione e alla trasparenza dell'attività della cooperativa.
- Attività di audit interno, riunioni organizzative ai diversi livelli operativi, orientamento al lavoro in équipe che assicurino un adeguato coinvolgimento delle persone nell'acquisizione di consapevolezza rispetto ai processi loro affidati

In tutte le iniziative viene incentivata la partecipazione degli operatori attraverso il coinvolgimento diretto dei servizi.

7.4 Comunicazione

La Direzione definisce i livelli appropriati di comunicazione interna ed esterna pertinente al sistema di gestione per la qualità

In particolare:

- Assicura una adeguata comunicazione interna ed esterna in relazione alla Politica della qualità mediante disponibilità presso le proprie sedi, una diffusione in Assemblea dei soci a tutti i lavoratori e sul sito web, a disposizione di chiunque delle parti interessate abbia necessità di consultarla.
- Promuove un'adeguata attività informativa e di comunicazione in relazione anche agli obblighi di legge e contrattuali relativi alla gestione dei servizi, diffondendo presso le parti interessate i Regolamenti interni e le Carte del Servizio

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

- Assicura una adeguata comunicazione interna ed esterna per specifiche necessità di comunicazione inerenti l'amministrazione e la gestione dei servizi.

A cura della Direzione, in collaborazione con i Coordinatori dei Servizi, viene elaborata, emessa, pubblicizzata e periodicamente aggiornata una "Carta dei Servizi" nella quale la cooperativa:

- descrive le attività socio-assistenziali, educative e di socializzazione dei servizi che eroga tese a favorire il recupero e il mantenimento dello stato di salute psico-fisica e del benessere personale degli utenti dei servizi;
- definisce la tipologia e le modalità di informazione necessarie a garantire un controllo costante dei processi;
- garantisce una informazione trasparente sulle tipologie, caratteristiche, modalità di utilizzo dei servizi;
- fornisce tutte le informazioni necessarie sulla metodologia di lavoro e sugli eventuali costi a carico dell'utenza.

Tale documento costituisce uno strumento importante di trasparenza e di informazione interna e, soprattutto, verso l'esterno. La Carta viene diffusa all'interno a cura dei Coordinatori dei Servizi, all'esterno dalla Direzione con una distribuzione a tutti gli utenti, agli Enti ed alla Comunità allargata.

La cooperativa pone particolare attenzione all'attività di informazione sia interna che esterna e mette a disposizione risorse umane e tecniche da dedicare a tale attività.

All'interno, la comunicazione avviene:

- Con i lavoratori, mediante la posta elettronica personale depositata in cooperativa ovvero attraverso i personali recapiti telefonici e postali
- Con i Coordinatori mediante l'area riservata del sito www.coopcrea.it dove è possibile consultare e scaricare i principali documenti inerenti il sistema qualità e mediante indirizzo di posta elettronica e telefono dedicati.
- Più in generale attraverso iniziative pubbliche (mostre, seminari, incontri di approfondimento) e riunioni periodiche tra i soci – lavoratori della cooperativa

Le riunioni sono normalmente verbalizzate utilizzando il modulo Verbale Riunioni. Delle riunioni la Direzione provvede a effettuare una pianificazione

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Tipo di riunione	Referenti Aree - Coordinatori
Partecipanti	Referenti Area, Coordinatori dei Servizi
Cadenza	In base alla programmazione interna all'Area
Conduttore	Referente Area
Contenuti	<p>Operatività</p> <p>Servizio</p> <p>Questioni organizzative interne all'area</p>
Documentazione	<p>Convocazione e O.d.G. da trasmettere via email ai partecipanti e alla Direzione</p> <p>Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti, comunicato e depositato in Direzione</p>

Tipo di riunione	Equipe servizi
Partecipanti	Coordinatore Operatori
Cadenza	Come previsto dalle procedure e dai progetti dei singoli servizi.
Conduttore	Coordinatore
Contenuti	<p>Operatività</p> <p>Servizio</p> <p>Utenti</p> <p>Rapporti con il territorio</p> <p>Rapporti con l'Ente</p>
Documentazione	<p>Convocazione con o..d.g. e presenze dell'équipe richieste, da comunicare anche alla Direzione servizi.</p> <p>Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti e depositato in Struttura/Servizio.</p>

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Tipo di riunione	Coordinatori e Consiglio di Amministrazione
Partecipanti	Direttore, Direttore Servizi Coordinatori dei Servizi Consiglio di Amministrazione
Cadenza	Quadrimestrale
Conduttore	Presidente
Contenuti	Verifica andamento servizi e proposte di miglioramento Rapporti servizi cooperativa
Documentazione	Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti e depositato in Direzione

Tipo di riunione	Staff Ufficio
Partecipanti	Direttore, Direttore Servizi, Responsabile Amministrativo, Responsabile progettazione, Collaboratore amministrazione del personale, Responsabile Formazione, Responsabile qualità, altri addetti ufficio
Cadenza	Trimestrale
Convocazione e verbalizzazione	Referente ufficio
Conduttore	Direttore
Contenuti	Funzionamento ufficio Comunicazioni
Documentazione	Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti e depositato in Ufficio.

Tipo di riunione	Direzione - Servizi/Strutture
Partecipanti	Direttore (sulla base degli argomenti all'o.d.g.) Direttore servizi Coordinatori dei servizi/strutture Addetti dei servizi/strutture

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Cadenza	Una volta l'anno
Conduttore	Direttore Direttore servizi
Contenuti	Comunicazioni del CdA Andamento del servizio/struttura Ascolto istanze del servizio/struttura
Documentazione	Verbale: presenze e ordine del giorno. Il verbale, una volta completato dev'essere diffuso tra i partecipanti e depositato in Direzione

La comunicazione esterna si avvale di tre canali principali di diffusione:

Giornale

La Cooperativa edita un giornale di informazione aziendale "SMODEM" tramite il quale sono diffuse informazioni relative ai servizi, alle attività svolte, agli eventi e che tende a consolidare e diffondere la cultura della cooperativa e a facilitare la conoscenza reciproca e lo scambio fra i diversi servizi.

Copie del giornale sono adeguatamente conservate.

Sito Web

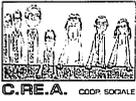
La Cooperativa ha predisposto un sito Web all'interno del quale sono disponibili:

- informazioni sulla cooperativa
- elenco dei servizi
- notizie dei servizi
- copia di SMODEM
- altri materiali e collegamenti
- notizie su eventi

Pagine Social

La Cooperativa ha predisposto per le strutture e i servizi pagine Facebook dove vengono postati contenuti inerenti gli specifici servizi erogati, aggiornamenti sulla vita e le attività svolte dai servizi ecc.

Al fine di gestire adeguatamente la comunicazione interna ed esterna, il MQ fa specifico riferimento alla PG 07 Comunicazione.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

La Direzione assicura che il sistema di gestione mantiene e/o conserva informazioni documentate richieste dalla norma internazionale e ritenute altresì necessarie per l'efficace gestione del sistema qualità.

In particolare, nonostante non vi siano obblighi di mantenere informazioni documentate – eccetto che per specifici documenti richiesti dalla norma internazionale – la Cooperativa C.R.E.A. in ragione della complessità organizzativa e dei processi aziendali e della pregressa esperienza di un sistema di gestione qualità certificato con le versioni precedenti dello standard internazionale e infine anche per gli obblighi connessi con il mantenimento dei requisiti di accreditamento sociale cui sono assoggettati i servizi erogati dalla Cooperativa, ha determinato di mantenere un impianto documentale organizzato in:

- Una Politica per la Qualità (si veda Sez. 5 MQ)
- Un Piano di Miglioramento contenente gli obiettivi per la qualità (si veda Sez. 6 MQ)
- Un Manuale Qualità, contenente tra le altre, le informazioni documentate richieste espressamente dalla norma internazionale (Politica per la qualità, Determinazione dei processi e loro interazioni, Campo di applicazione, Obiettivi per la qualità)
- Procedure Gestionali (informazioni documentate che la Cooperativa ha determinato di mantenere come tali per l'efficacia del sistema qualità)
- Procedure di Erogazione del Servizio (informazioni documentate che la Cooperativa ha determinato di mantenere come tali per l'efficacia del sistema qualità)
- Protocolli professionali (informazioni documentate che la Cooperativa ha determinato di mantenere come tali per l'efficacia del sistema qualità)
- Modulistica (cartacea/software gestionali) sulla quale poter conservare informazioni documentate richieste e appropriate per il sistema di gestione qualità
- Documenti di pianificazione e valutazione sulla quale poter conservare informazioni documentate richieste e appropriate per il sistema di gestione qualità
- Documentazione di origine esterna

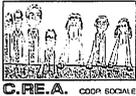
Informazioni documentate di tipo prescrittivo

a) Manuale per la qualità

Il Manuale della Qualità è gestito come descritto nella sezione 0 del MQ – Appendice 1 Indice del Manuale Qualità e Stato delle Revisioni

Esso è organizzato in sezioni che richiamano le sezioni della norma internazionale. Tale modalità consente alla Cooperativa C.R.E.A. di mantenere il MQ come informazione documentata maggiormente intelligibile con la norma internazionale, più chiara per le parti interessate e integrabile con altri standard con cui condivide l'*high level structure*.

b) Procedure documentate e protocolli professionali

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Il Sistema di Gestione per la Qualità identifica le seguenti procedure quali informazioni documentate che vengono mantenute dal sistema stesso necessarie per supportare il proprio funzionamento. In particolare, si individuano tre tipologie di procedure:

- a) Le procedure gestionali (PG)
- b) Le procedure di erogazione del servizio (PE)
- c) I protocolli professionali

In allegato alla presente sezione del MQ, si riportano gli elenchi aggiornati delle procedure e dei protocolli.

Informazioni documentate da conservare

La norma internazionale e le esigenze di efficacia del sistema di gestione qualità impongono a C.R.E.A. di gestire adeguatamente le registrazioni (informazioni documentate non di tipo prescrittivo, ma necessarie a dare evidenza dei fatti di gestione) sono specificamente richiamate dalla procedura P08 Gestione delle informazioni documentate

Documenti di origine esterna

Per documenti di origine esterna s'intende:

- ✓ la raccolta delle norme ufficiali, in particolare le norme UNI ISO relative al sistema qualità;
- ✓ la raccolta delle leggi e delle norme relativi alle attività della cooperativa.
- ✓ documentazione esterna relativa agli utenti
- ✓ documentazione esterna riguardante i singoli servizi archiviata nelle cartelle tecniche
- ✓ raccolta curricula

Leggi e Norme

Tutti i documenti di origine esterna (quali Leggi, Decreti e Regolamenti, norme UNI ISO) che, secondo la valutazione della Direzione interessano in maniera diretta o indiretta le attività della cooperativa, sono raccolte in apposita cartella, formato digitale, chiamata "Leggi e Norme" condivisa da Presidenza, Direzione, Responsabile Qualità, Coordinatori ed Ufficio di direzione.

L'aggiornamento viene fatto attraverso:

- le comunicazioni inviate dall'Associazione di categoria della quale la cooperativa fa parte;
- le comunicazioni inviate dagli Enti o altre agenzie di interesse per le attività della cooperativa

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

(sindacato, associazioni di settore);

- le comunicazioni inviate dai consulenti della cooperativa;
- il controllo periodico (almeno annuale, in occasione del riesame della direzione) attraverso consultazione di siti di specifico interesse (quali Ministero Lavoro e Politiche Sociali, Regione Toscana ecc.)

Documentazione esterna relativa agli utenti

Per alcuni servizi l'Ente fornisce documentazione di tipo socio – sanitario relativa all'utente.

Questa documentazione viene gestita e conservata a cura del Coordinatore del Servizio interessato. Generalmente questo tipo di documentazione viene conservata all'interno della cartella personale dell'utente. La durata della sua conservazione segue quella della cartella dell'utente; comunque viene conservata per tutto il periodo che la Cooperativa eroga servizi all'utente.

Documentazione esterna dei Servizi - cartelle tecniche

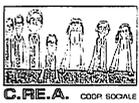
Per ogni servizio erogato da parte della Cooperativa viene tenuta una Cartella Tecnica nell'Ufficio Amministrativo. La Cartella Tecnica al suo interno contiene tutti i documenti relativi al servizio, quali:

- Invito e disciplinare
- progetto/programma di gestione
- offerta economica
- verbale di aggiudicazione e convenzione
- elenco operatori
- orario del servizio
- comunicazioni da e per l'ente

Un "Elenco Documentazione" viene posto all'inizio della Cartella tecnica, allo scopo di identificare i documenti in essa contenuti. La Cartella Tecnica viene tenuta aperta ed aggiornata sino a quando il servizio rimane aperto o comunque sino a che viene gestito dalla Cooperativa C.R.E.A. Successivamente viene archiviata per un periodo di almeno 5 anni.

Raccolta Curricula

I Curricula che pervengono alla Cooperativa vengono controllati secondo la procedura P05 Gestione delle risorse umane al fine di identificare quelli di interesse per le attività ed i servizi svolti dalla Cooperativa. I Curricula vengono valutati attentamente, in quanto costituiscono un importante strumento di ricerca del personale della Cooperativa. Tutti i Curricula vengono archiviati in apposita "Cartella Curricula" dividendoli

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

per qualifica professionale. Al momento dell'inserimento del curriculum nella cartella, viene apposta la data di inserimento, in quanto la conservazione è di un anno, termine oltre il quale i Curricula vengono eliminati dalla cartella. La documentazione tecnica solitamente non viene distribuita, ma archiviata presso la sede operativa della cooperativa. Qualora si renda necessaria la distribuzione, questa viene documentata con la Lista di Distribuzione.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

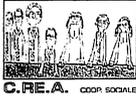
La cooperativa C.R.E.A. adotta una procedura gestionale PG08 Gestione informazioni documentate per garantire l'adeguatezza, l'aggiornamento e la disponibilità della documentazione che sostiene e regola il funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità, definendo le attività, le modalità e le responsabilità necessarie per una corretta ed efficiente gestione. Sono mantenuti e aggiornati dal RAQ e messi a disposizione su elenchi che riportano le procedure, le Istruzioni di lavoro ed i moduli del Sistema Qualità.

La gestione della documentazione si articola nelle seguenti attività:

- Elaborazione
- Identificazione
- Verifica ed Approvazione
- Emissione
- Distribuzione
- Consulenza
- Interpretazione ed Applicazione
- Conservazione ed Archivio
- Rintracciabilità
- Validità
- Modifica
- Eliminazione

Elaborazione

Tale attività consiste nell'individuare, elaborare, formalizzare i concetti, le attività, le responsabilità, ecc., in documenti standardizzati e controllati del Sistema Qualità. Durante questa fase l'Ente responsabile dell'Elaborazione ha cura di consultare tutti gli Enti interessati al futuro utilizzo del Documento al fine ottimizzarne l'effettivo inserimento in Cooperativa.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Ogni documento deve soddisfare ad alcune caratteristiche essenziali ed in particolare essere:

- necessario,
- applicabile e comprensibile,
- completo ed autosufficiente,
- rintracciabile,
- aggiornato e di facile manutenzione.

Identificaz

Tutti i documenti del Sistema Qualità sono identificati mediante:

- codice numerico o alfanumerico
- titolo del documento
- indice di revisione e relativa data
- enti responsabili di Elaborazione, Verifica ed Approvazione
- numero sequenziale e totale delle pagine

Verifica ec

La Verifica consiste nell'analisi dei contenuti del documento per accertarne l'adeguatezza, la correttezza e la congruenza con i requisiti di base del sistema Qualità e con le finalità del documento stesso. Generalmente la Verifica viene effettuata dallo stesso Ente che ha elaborato il documento.

L'Approvazione rappresenta il riscontro formale che attesta la validità del documento per la specifica utilizzazione in Cooperativa. Generalmente l'Approvazione viene effettuata da un Ente diverso da quello che ha fatto la Verifica oppure dal suo diretto superiore.

In ogni caso tutti i documenti fondamentali vengono verificati ed approvati formalmente dai Responsabili delle aree direttamente interessate prima della loro Emissione.

Emissione

Dopo che tutti i Responsabili, per le aree di rispettivo interesse, hanno espresso la loro approvazione formale, l'Ente emittente procede all'emissione ufficiale del documento stesso, che diventa effettivamente operativo come parte integrante del Sistema Qualità.

Generalmente l'Ente emittente è Assicurazione Qualità.

I documenti emessi sono riportati in un elenco derivato dall'"Elenco Moduli Sistema Qualità"

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

La Direzione assicura che:

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Sezione 7
	MANUALE QUALITÀ	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017
	SUPPORTO	

- Tutte le informazioni documentate siano disponibili e pronte all'utilizzo da parte delle autorità che ne hanno necessità e titolo
- Che le informazioni documentate siano adeguatamente protette, sulla base anche delle normative cogenti in materia di tutela della riservatezza dei dati personali e sensibili da:
 - Perdita di riservatezza
 - Utilizzo improprio ad esempio da parte di autorità non competenti
 - Perdita di integrità

Al fine di tenere sotto controllo le informazioni documentate la Cooperativa intraprende le seguenti azioni:

Distribuzic

La Distribuzione ai vari Enti avviene da parte dell'Ente Emittente mediante consegna in copia cartacea delle edizioni appropriate dei documenti in modo tale da garantire che siano disponibili dove si svolgono le attività o i servizi ad essi pertinenti (Distribuzione controllata). L'Ente emittente, provvede alla registrazione dell'avvenuta distribuzione del documento mediante la relativa Lista di Distribuzione sulla quale i destinatari controfirmano l'avvenuta ricezione.

Sono previste le seguenti liste di distribuzione: "Lista distribuzione Manuale Qualità" Mod. AQ 003/P09 e "Lista distribuzione Documenti" Mod. AQ 004/P09.

Consulenz

L'Ente emittente fornisce l'adeguato supporto per la corretta interpretazione ed applicazione dei contenuti dei documenti emessi.

Interpreta

La conoscenza dei Documenti ricevuti e la loro corretta interpretazione ed applicazione secondo i criteri e le modalità operative in questi definiti sono diretta responsabilità di ogni Ente della Cooperativa, in relazione alle aree di propria competenza.

Non sono ammesse deroghe o variazioni se non dopo l'applicazione del sistema di Modifica.

Conservaz

Tutti i documenti sono conservati in originale (su carta o file ovvero da software gestionali in formato digitale anche accessibili via web e in cloud) e con tutte le revisioni, presso gli archivi dell'Ente emittente.

Ogni Ente ricevente una versione cartacea è responsabile di:

- conservare in modo corretto la documentazione;
- sostituirla con le revisioni successive in caso di Modifica;
- distruggere o restituire la documentazione obsoleta secondo le istruzioni dell'Ente emittente.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Gli originali di tutte le edizioni obsolete (revisioni) sono conservati presso gli archivi dell'Ente emittente, per un periodo definito per ogni tipologia di documento, ed identificate con l'apposita scritta "ANNULLATO".

Rintraccia

Ogni documento emesso e distribuito è corredato delle indicazioni necessarie per individuare la sua area di appartenenza e/o il riferimento ad altri documenti e seguirne la sua evoluzione nel tempo.

Validità

Per i documenti di particolare importanza si prevede una revisione programmata anche se non sono intervenuti particolari mutamenti.

Modifica

Quando si renda necessaria la modifica di un documento per manifesta inadeguatezza alle Norme UNI EN ISO serie 9000 od ai requisiti del Sistema Qualità, questa viene decisa dai responsabili di tutti gli Enti coinvolti nelle edizioni precedenti.

E' responsabilità dell'Ente che ha emesso il documento modificato definire tutte le attività per eliminare o fare annullare prontamente tutti i documenti superati o non più validi presso tutti i centri di utilizzazione, fornendo tutte le necessarie informazioni. L'ente emittente provvede inoltre a definire le modalità con le quali identificare le modifiche dei documenti

Eliminazi

Quando si renda necessaria l'eliminazione di un documento per manifesta inadeguatezza alle Norme UNI EN ISO serie 9000 od ai requisiti del Sistema Qualità, questa viene decisa dai responsabili di tutti gli enti coinvolti nelle edizioni precedenti.

E' responsabilità dell'Ente che originariamente ha emesso il documento non più valido definire tutte le attività affinché sia eliminato presso tutti i centri di utilizzazione, fornendo tutte le necessarie informazioni.

Le informazioni documentate da conservare (registrazioni) sono predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità secondo la procedura PG08 Gestione delle informazioni documentate che stabilisce le modalità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità e l'eliminazione delle registrazioni. Ogni registrazione fa riferimento ad una procedura che definisce (di solito al punto Documentazione) il tempo di conservazione.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Sezione 7
	MANUALE QUALITÀ	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017
	SUPPORTO	

Allegati Elenchi Procedure e Protocolli

PROCEDURE GESTIONALI (PG)

PG01	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
PG02	LEADERSHIP
PG03	PIANIFICAZIONE SISTEMA QUALITÀ'
PG04	GESTIONE DEL RISCHIO
PG05	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
PG06	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE A SUPPORTO
PG07	GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE
PG08	GESTIONE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE
PG09	PROGETTAZIONE E SVILUPPO
PG10	GESTIONE DELLE GARE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
PG11	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
PG12	FATTURAZIONE
PG13	BILANCIO
PG14	FORNITORI
PG15	GESTIONE FINANZIARIA
PG16	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI
PG17	MIGLIORAMENTO

PROCEDURE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (PE)

- 1 – ANZIANI E RESIDENZE**
- 2 – DISABILITÀ'**
- 3 – MINORI**
- 4 – SERVIZI PER I MIGRANTI**
- 5 – SERVIZI PER L'INFANZIA**
- 6 – ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA**

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 7
	SUPPORTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Pro 04 Protocollo Infermieristico per la nutrizione parenterale AIP

Pro 05 Equilibrio idrico e idratazione

Pro 06 Cateterismo vescicale

Pro 07 Lesione decubito

Pro 08 Prevenzione infezioni

Pro 09 Disturbi comportamentali

Pro 10 Valutazione e controllo dolore

Pro 11 Contenzione fisica

Pro 12 Cura del piede

Pro 13 Gestione salma

Pro 14 Protocollo Infermieristico per l'ossigenoterapia AIP

Pro 15 Mobilizzazione e mobilità

Pro 16 Prevenzione incontinenze

Pro 17 Controllo peso corporeo

Pro 18 Prevenzione cadute

Pro 19 Controllo sonno

Pro 20 Aiuto per la cura della casa

Pro 21 Umanizzazione

Pro 22 Cura dell'alimentazione

Pro 23 Consenso informato

Pro 24 Gestione emergenza eventi critici

Pro 25 Riattivazione funzionale e riabilitazione

Pro 26 Lavaggio e stiratura

Pro 27 Attività di socializzazione e occupazionali

Pro 28 Trasporto degli utenti e per il ricovero in urgenza