



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

MANUALE QUALITÀ

Sezione 8

ATTIVITÀ OPERATIVE

Edizione 0

Rev. 00 del 22.11.2017

# MANUALE QUALITÀ


## Sezione 8 - ATTIVITÀ OPERATIVE

### 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 |       |

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8                            |
|  | MANUALE QUALITÀ                               | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |
|  | ATTIVITÀ OPERATIVE                            |                                      |

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| Indice delle Revisioni .....   | 1  |
| Approvazioni .....   | 1  |
| 8.1 Pianificazione e controllo operativi .....                                     | 2  |
| 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi .....                                     | 4  |
| 8.2.1. Comunicazione con il cliente .....  | 4  |
| 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi .....            | 5  |
| 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....                    | 5  |
| 8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi.....                         | 6  |
| 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi .....                           | 7  |
| 8.3.1 Generalità .....   | 7  |
| 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo .....                          | 9  |
| 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo .....                                    | 10 |
| 8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo.....                                | 10 |
| 8.3.5 Output della progettazione e sviluppo .....                                  | 12 |
| 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo .....                               | 13 |
| 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno .....          | 13 |
| 8.4.1 Generalità .....   | 13 |
| 8.4.2/3 Tipo ed estensione del controllo e Informazioni ai fornitori esterni ..... | 14 |
| 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi .....                                     | 17 |
| 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi.....                | 17 |
| 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità .....                                     | 24 |
| 8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni .....           | 25 |
| 8.5.4 Preservazione.....   | 26 |
| 8.5.5 Attività post-consegna .....   | 27 |
| 8.5.6 Controllo delle modifiche .....  | 27 |
| 8.6 Rilascio di prodotti e servizi .....   | 27 |
| 8.7 Controllo degli output non conformi .....                                      | 28 |

### 8.1 Pianificazione e controllo operativi

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

La pianificazione della realizzazione del servizio è gestita con le modalità definite dalla procedura PG03 Pianificazione del sistema qualità.

Il percorso della pianificazione è il seguente:

- i coordinatori annualmente effettuano una verifica dei servizi e inviano alla Direzione il Rapporto Annuale del servizio;
- i coordinatori effettuano annualmente un incontro con gli operatori afferenti ai servizi per la discussione e la definizione dei bisogni formativi, i risultati di questa rilevazione sono inseriti nel Rapporto Annuale del servizio e sono utilizzati per la definizione del piano annuale della formazione. Nel rapporto del servizio il coordinatore trascrive l'elenco delle attività formative svolte nel corso dell'anno ed effettua, per ogni azione formativa, la valutazione dell'efficacia in termini di ricaduta sul servizio (Inefficace/ Parzialmente efficace/Efficace/Molto efficace).
- Nell'ambito del rapporto del servizio i Coordinatori individuano altresì obiettivi di miglioramento pertinenti ai processi dei quali hanno responsabilità o influenza. Tali obiettivi sono acquisiti e rielaborati nell'ambito della pianificazione di miglioramento.
- la Direzione utilizza i rapporti annuali dei servizi per la definizione del Piano di Miglioramento della Cooperativa.


Nel pianificare la realizzazione dei singoli servizi, la Cooperativa C.RE.A. provvede a:

a) la definizione degli obiettivi per la qualità. Per ogni servizio operativo e per i processi più significativi sono individuati degli obiettivi di processo e degli obiettivi di risultato. Sono individuati gli indicatori e le modalità di monitoraggio e controllo dei singoli indicatori. Annualmente nel corso del Riesame della Direzione e nella Verifica/Pianificazione dei singoli servizi si analizzano i dati risultanti dall'attività e si formulano nuovi obiettivi che si inseriscono nella pianificazione di miglioramento. In itinere il coordinatore del servizio monitorizza il raggiungimento degli obiettivi.

b) la definizione di procedure documentate. Per ogni servizio è definita una procedura di erogazione del servizio.

c) lo sviluppo delle attività di verifica e controllo. Le attività di controllo definite nella sezione 9 e nella sezione 10 del presente manuale (Audit interni, Gestione Non Conformità, Azioni Correttive, Rilevazione soddisfazione del cliente, Miglioramento continuo, Analisi dei dati) sono sviluppate anche sui singoli servizi erogati.

d) la realizzazione delle attività di registrazione/ gestione informazioni documentate da conservare così come definito nella Sezione 7 del presente Manuale e specificato nelle procedure dei processi

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | <b>Sezione 8</b>                     |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

e dei singoli servizi.

## 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

### 8.2.1. Comunicazione con il cliente

La Cooperativa C.RE.A. attribuisce molta importanza alla comunicazione con il cliente, sia esso l'utente diretto che la rete primaria, nonché l'Ente committente. A tale scopo individua nel Regolamento del Servizio e nella Carta del Servizio gli strumenti fondamentali per la comunicazione relativa ai contenuti e alle condizioni di fornitura del servizio.


La Direzione presidia la comunicazione con il Cliente in via sussidiaria al Coordinatore del servizio. Questi ha il compito di informare e aggiornare i clienti-utenti e le loro famiglie e i rappresentanti legali in merito al servizio e a fornire informazioni circa le sue caratteristiche, le modalità di accesso e le modalità per presentare reclami.

Il Coordinatore del servizio ha il compito di rilevare le informazioni di ritorno da parte degli utenti, dei famigliari, dell'Ente committente. Il presidio delle informazioni di ritorno da parte dei clienti avviene attraverso:

- la gestione dei questionario di soddisfazione del cliente
- la gestione dei reclami
- il riesame del contratto e le modifiche in itinere del contratto stesso
- il presidio del coordinatore di ogni singolo servizio
- l'attenzione di ogni singolo operatore al momento dell'erogazione del servizio

Specifiche modalità di comunicazione con il cliente utente e familiare o rappresentante legale o amministratore di sostegno dell'utente sono previste:

- in relazione alle proprietà materiali e alla gestione dei valori personali degli utenti all'interno delle strutture residenziali
- in relazione alla gestione delle specifiche autorizzazioni al trattamento dei dati personali e sensibili, anche in relazione alla autorizzazione a dare / ricevere informazioni sull'utente, a registrare, pubblicare e diffondere immagini, video o manufatti riconducibili all'utente mediante canali e strumenti analogici e/o digitali
- in caso di eventi critici, la cui gestione è regolata da apposito protocollo professionale.

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8                            |
|  | MANUALE QUALITÀ                               | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |
|  | ATTIVITÀ OPERATIVE                            |                                      |

### 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

La convenzione dell'Ente, con la relativa documentazione allegata e/o il riferimento all'Offerta della Cooperativa C.RE.A., costituiscono l'atto formale ufficiale che riporta tutte le informazioni ed i requisiti riguardanti la fornitura del Servizio.

La Cooperativa C.RE.A. ha predisposto procedure documentate al fine di assicurare l'adeguatezza e la correttezza dei dati e delle informazioni assunti come base per la fornitura.

Mediante il riesame ed il coordinamento dei documenti stabiliti dalla Cooperativa C.RE.A. e dal Cliente, si garantisce che il contratto possa essere portato a termine soddisfacendo tutte le esigenze, interne ed esterne e le prescrizioni contrattuali.


Altra attività importante nella fase preparatoria è la determinazione dei requisiti cogenti di legge, e la valutazione degli eventuali vincoli in fase di erogazione del servizio. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- norme in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- norme in materia di tutela della riservatezza e trattamento dei dati personali e sensibili
- norme in materia di sicurezza alimentare
- norme igienico-sanitarie
- norme sulla sicurezza degli edifici e degli impianti
- norme sulla sicurezza delle attrezzature, delle apparecchiature e dei materiali di consumo
- norme in materia di smaltimento dei rifiuti
- norme in materia di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento sociale delle strutture e dei servizi afferenti al sistema integrato dei servizi sociali
- norme in materia di responsabilità amministrativa degli enti
- norme e codici deontologici in materia di esercizio di professioni ordinistiche

### 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

C.RE.A. ha stabilito le responsabilità, le modalità operative e le interfacce con il Cliente in modo che, prima di sottoporre un'Offerta al Cliente o di accettare una convenzione, sia assicurato che:

- i requisiti da osservare risultino opportunamente definiti e documentati. Non sono previsti ordini gestiti solo verbalmente
- eventuali scostamenti tra quanto indicato nel bando e quanto proposto nell'offerta siano risolti
- la cooperativa C.RE.A. abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti in convenzione

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><br>MANUALE QUALITÀ | Sezione 8                            |
|  | ATTIVITÀ OPERATIVE   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

In fase di Offerta sono esaminati gli aspetti di carattere commerciale, di approvvigionamento, di produzione, di Qualità, economici e quelli connessi al rispetto di leggi e normative di sicurezza anche se non esplicitamente richiesti dal Cliente.

In fase di definizione della convenzione i documenti definitivi vengono formalmente riesaminati allo scopo di verificare che i requisiti richiesti risultino sufficientemente definiti e documentati, e che gli eventuali problemi emersi in fase di offerta siano stati adeguatamente risolti. Particolare attenzione viene dedicata alla verifica della coerenza tra la Convenzione e l'Offerta.

Dal punto di vista operativo, il Riesame del contratto prevede le seguenti fasi differenziate, svolte con modalità e livelli di approfondimento diversi in base al tipo di servizio richiesto.

#### *Selezione Gare*

Le gare che arrivano vengono protocollate e messe nella posta; la prima analisi viene fatta dalla Direzione. La Direzione le analizza e, quando necessario, inoltra all'Ente la richiesta della documentazione di gara (capitolato, regolamento, ecc.)

In questa fase di selezione l'analisi di fattibilità viene fatta sulla base di :

- congruità economica
- disponibilità
- territorialità
- congruità rispetto alla strategia e alle attività della cooperativa.


Il C.d.A. valuta gli elementi di analisi proposti dalla Direzione e delibera in merito alla partecipazione alla gara, fatto salvo che per rinnovi o per gare di minore entità per le quali la Presidenza e la Direzione possono operare salvo portare a ratifica del Consiglio la partecipazione alle gare svolte.

#### Definizione Offerta e Riesame

L'Offerta si compone sostanzialmente di tre parti:

- 1. caratteristiche tecnico-organizzative della cooperativa.
- 2. progetto del servizio relativo alla metodologia e alle modalità organizzative del servizio stesso. Il progetto viene elaborato tenendo conto delle informazioni contenute nel bando e dell'apporto del coordinatore.
- 3. offerta economica. L'Offerta viene definita dal Responsabile Amministrativo, analizzata dal C.d.A. e firmata dal Presidente.

#### 8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

L'Ente può chiedere variazioni agli accordi contrattuali (tramite richiesta scritta) in corso d'opera di diverso tipo:

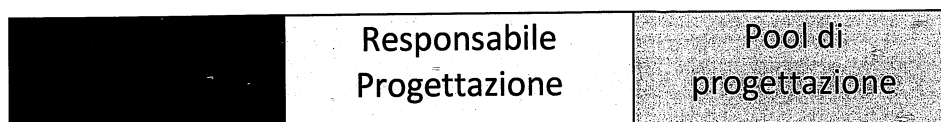
- Variazioni in relazione a cambiamenti legislativi che vengono valutate congiuntamente con l'Ente dal Presidente.
- Richiesta di proroga/rinnovo del servizio. In alcuni casi, quando non c'è disdetta è prevista, nella convenzione, la proroga automatica e quindi non richiede riesame delle condizioni del contratto. Nel caso di specifica richiesta di proroga/rinnovo di convenzioni/contratti già in essere si procede come segue:
  - se non ci sono variazioni di rilievo la richiesta viene accettata con decisione del Presidente
  - se il servizio presenta aspetti di problematicità o abbassamento delle tariffe la richiesta viene portata in Consiglio d'Amministrazione per la valutazione e la relativa decisione.
- Richiesta di inserimento, su un contratto già in essere, di nuovi servizi. Tale richiesta viene valutata dalla Direzione in collaborazione con il Coordinatore.
- Eventuali altre richieste che variano i termini della convenzione vengono portate in Consiglio d'Amministrazione ed in quella sede esaminate e deliberate. Sarà poi compito del Presidente comunicare all'Ente la decisione presa.


## 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

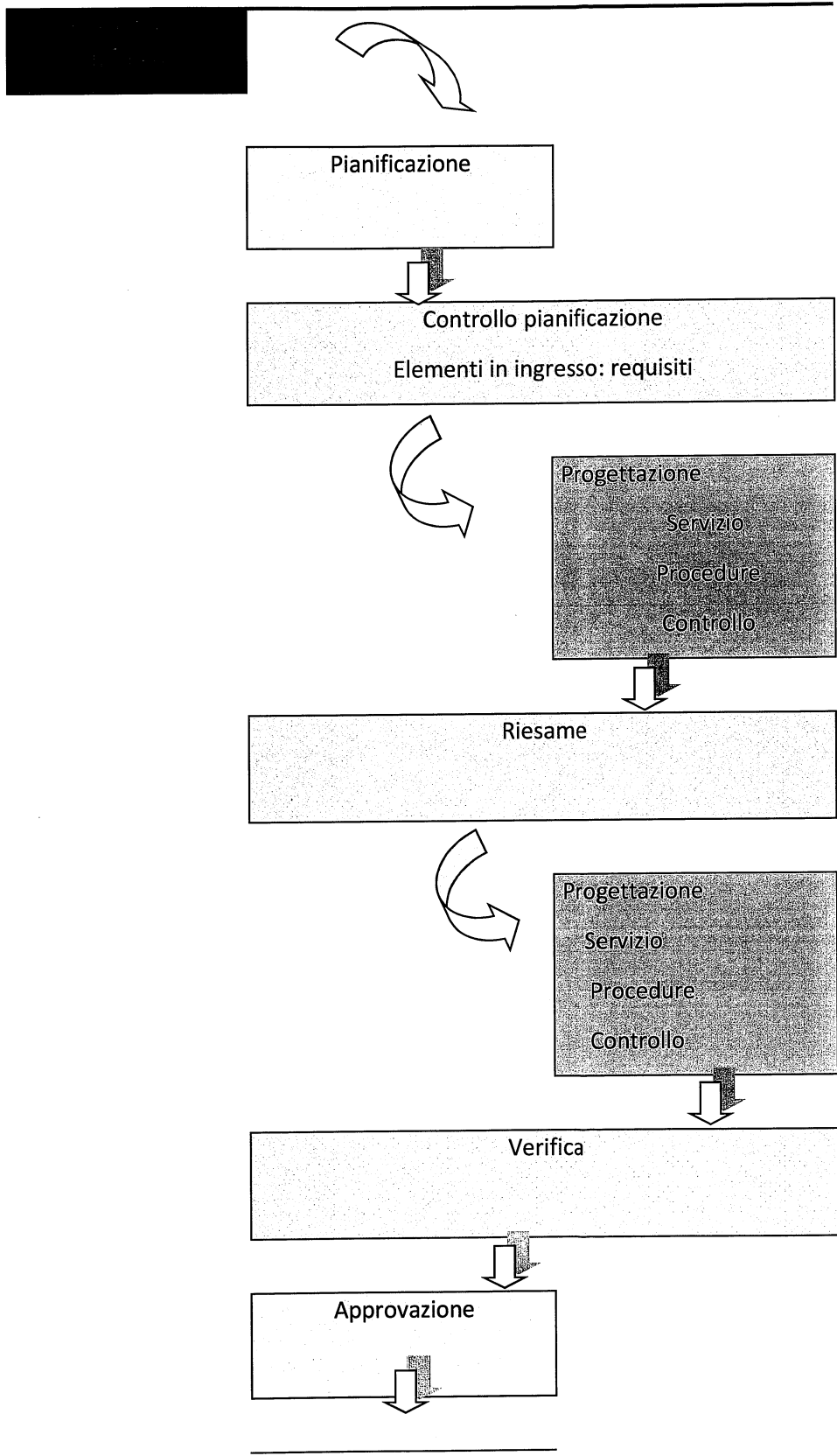
### 8.3.1 Generalità

La progettazione si applica nei casi in cui la cooperativa assuma servizi per i quali è richiesto un progetto innovativo. Per quanto riguarda le gare d'appalto, dove l'Ente committente prevede un capitolato che definisce nel dettaglio i requisiti e le caratteristiche del servizio, si fa riferimento alla procedura PG10 Gestione delle gare per l'affidamento del servizio. I singoli interventi, definiti progetti Educativi Individualizzati, sono definiti nelle procedure dei singoli servizi.


Diagramma di flusso della progettazione

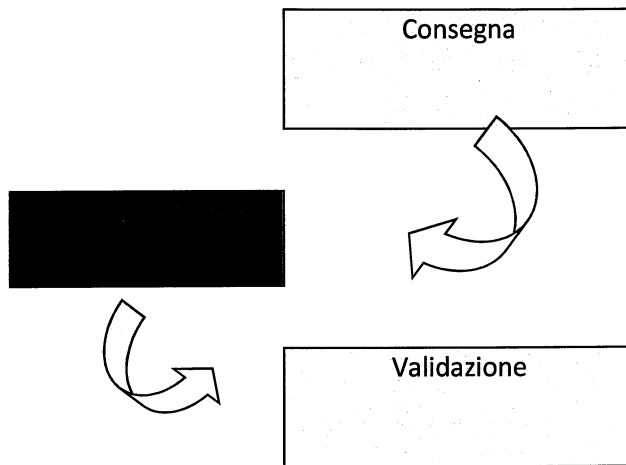


|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |





|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |



La Cooperativa C.RE.A. sviluppa la progettazione e lo sviluppo dei servizi con un'apposita procedura PG09 Progettazione. Il particolare la procedura prevede diverse fasi che sono di seguito definite.

### 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

#### *Affidamento incarico*


Il Consiglio di Amministrazione definisce quando è necessario avviare una procedura di Progettazione e quando invece è sufficiente l'applicazione della procedura Gestione delle gare per l'affidamento del servizio PG10. L'affidamento incarico definito dal Consiglio di Amministrazione:

- identifica il responsabile di progetto, che deve avere una competenza specifica nella gestione della presente procedura
- definisce i tempi di progettazione e consegna
- individua l'eventuale definizione di un budget (anche in ore)
- chiarisce il ricorso ad eventuali risorse interne od esterne
- indica altri vincoli o requisiti

#### *Pianificazione*

Per ogni progetto è elaborata a cura del responsabile della Progettazione una pianificazione ove sono indicati:

- Identificazione del progetto (nome e anno)

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

- Attori e Interfacce
- Tempi di sviluppo delle fasi di progettazione
- Data e Indice di revisione
- Azioni previste
- Compiti e Responsabilità per le singole azioni
- Riesami e verifica
- Validazione

I dati della pianificazione sono raccolti tramite un Diagramma di Gantt

Gli elementi in uscita dalla pianificazione sono aggiornati con il progredire della progettazione.

La pianificazione è preparata dal Responsabile della Progettazione e presentata al pool (tutti gli attori della progettazione) nel corso del primo incontro, in tale occasione sono definite le modalità di gestione delle interfacce tra i diversi gruppi di progettazione.

### 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

Gli elementi in ingresso sono costituiti dai requisiti dei servizi che si intendono progettare.


Nel corso del primo incontro del pool di progettazione si esaminano i requisiti del servizio ed in particolare:

- Eventuale contratto, convenzione, capitolato di gara, ecc.
- Eventuale indagine di mercato formale ed informale
- Eventuale riesame del contratto
- Eventuali vincoli espressi dalla Direzione nell'affidamento dell'incarico
- Leggi nazionali e regionali
- Regolamenti e delibere degli EE. LL.
- Lo stato dell'arte e la ricerca scientifica
- Valutazioni della soddisfazione del cliente in servizi analoghi
- Politiche ed obiettivi dell'organizzazione
- Informazioni di ritorno da esperienze passate

Il pool di progettazione deve chiarire al suo interno i requisiti che risultano incompleti, ambigui o incongruenti. Nel caso sia necessario, si distribuiscono i compiti per una miglior definizione dei requisiti e successivamente si confrontano nuovamente. La sintesi degli elementi in ingresso è riportata su apposita modulistica.

### 8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

L'attività di progettazione è coordinata dal Responsabile del Progetto.

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

Ogni partecipante al pool, partecipa alle riunioni, produce i materiali concordati nei tempi stabiliti e fa riferimento al Responsabile di progetto. I materiali prodotti devono essere adeguatamente codificati (sia in cartaceo che su supporto informatico), datati e fatti pervenire al responsabile della progettazione.

#### *Riesame della progettazione*

I riesami si svolgono nel corso di incontri convocati dal Responsabile del Progetto. Essi sono effettuati al termine di ogni fase di progettazione e hanno lo scopo di:

- valutare la capacità dei risultati della progettazione e di ottemperare ai requisiti;
- individuare i problemi e proporre le azioni necessarie.

I verbali del riesame della progettazione sono adeguatamente conservati.

#### *Verifica*

La verifica si svolge al termine dell'attività di progettazione, prima del rilascio del progetto. Ha lo scopo di assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso.

In progetti di piccola entità la verifica, pur rimanendo distinta, può coincidere in termini temporali con il riesame.

La verifica è registrata nell'apposito verbale.


#### *Validazione*

In fase di progettazione la Direzione definisce nella pianificazione, i criteri di validazione del progetto di gestione. A seconda del tipo e della durata del servizio alcuni criteri possono essere:

- Accettazione da parte dell'Ente
- Punteggio accettabile (valori da definire in fase di pianificazione)
- Progetto già sperimentato
- Gara già vinta con uguale progetto
- Verifica a stretto giro (tempi da definire in fase di pianificazione)

La cooperativa al fine di avere ulteriori elementi significativi per la validazione del progetto può utilizzare i seguenti strumenti:

- rilevazione della soddisfazione del cliente. Questa viene effettuata secondo una pianificazione annuale per i servizi di lungo periodo, alla fine delle attività per interventi di breve durata;
- visita di validazione, mirante a verificare la corrispondenza tra la concreta realizzazione del servizio e la progettazione formale ad esso relativa, è compiuta da un'équipe composta dal responsabile del progetto e dal responsabile del servizio avviato. L'esito della visita di validazione è verbalizzato..

|  |   |                        |
|--|---|------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8              |
|  | MANUALE QUALITÀ                               | Edizione 0             |
|  | ATTIVITÀ OPERATIVE                            | Rev. 00 del 22.11.2017 |

- raccolta delle informazioni di ritorno dal cliente: eventuali reclami (gestiti con le modalità definite dalla procedura “Valutazione delle prestazioni”), verifiche effettuate con l’ente, con gli utenti e/o con le famiglie registrate dal coordinatore sul verbale di riunione e/o sul registro.

### 8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

Gli elementi in uscita della progettazione (il progetto, le istruzioni, le procedure, ecc.) devono essere forniti in modo da consentire il confronto con gli elementi in ingresso.

Gli elementi in uscita devono essere approvati formalmente dal responsabile del progetto prima del loro rilascio.

Gli elementi in uscita devono:

- soddisfare i requisiti in ingresso
- fornire adeguate informazioni per l’approvvigionamento e per l’erogazione dei servizi

I risultati complessivi della progettazione di un servizio devono indicare almeno:

Le specifiche del servizio:


- struttura logistica
- utenza
- orari
- prestazioni
- numero e qualifica del personale impiegato
- tariffa o corrispettivo o costo

Modalità operative:

- procedure di realizzazione del servizio
- gestione delle risorse umane (selezione, formazione, motivazione e valutazione)
- rapporti con il cliente/utente (informazioni, carta dei servizi, soddisfazione, gestione reclami e suggerimenti)

Controllo qualità:

- indicatori relativi al servizio
- sistema di verifica degli indicatori
- modalità di controllo delle procedure operative

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

### 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Eventuali modifiche al progetto finito sono riesaminate, verificate e validate prima di essere approvate, identificate e datate dal Responsabile del progetto. Il riesame delle modifiche della progettazione e dello sviluppo deve comprendere la valutazione degli effetti che tali modifiche hanno sui servizi.

Eventuali modifiche sono adeguatamente registrate.

## 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

### 8.4.1 Generalità

La necessità di effettuare un acquisto nasce da una esigenza interna di acquisire prodotti e servizi da immettere nei processi e prevalentemente nel processo di erogazione del servizio.

Gli acquisti, per quanto possibile, sono gestiti in modo centralizzato dalla Direzione per i diversi appalti, in particolare per quanto riguarda le forniture strategiche (es. utenze, forniture alimentari, prodotti per le pulizie, mezzi, servizi di pulizia, lavanolo ecc.). Per altri acquisti ordinari inerenti lo svolgimento delle attività all'interno dei servizi i vari soci lavoratori richiedono al Coordinatore o al Responsabile Amministrativo, verbalmente o tramite Comunicazione scritta, l'autorizzazione ad effettuare l'acquisto. Per gli acquisti al di fuori o non previsti dal budget mensile di ogni servizio o che riguardano la gestione complessiva della cooperativa il Responsabile Amministrativo valuta di volta in volta secondo le disponibilità e le modalità di scelta dei fornitori previste dalla procedura Fornitori PG14. Il Responsabile Amministrativo sottopone la richiesta all'attenzione del Consiglio di Amministrazione solo in caso di acquisti straordinari (automezzi, immobili, lavori di straordinaria manutenzione etc...).


Negli acquisti della cooperativa vi rientrano:

- prodotti e materiali
- servizi

La gestione degli acquisti all'interno dei singoli servizi è descritta in modo dettagliato nella Procedura Gestionale Fornitori PG14.

Ogni servizio gestisce un budget mensile di spesa, determinato nell'ammontare dal Responsabile Amministrativo ed anticipato mensilmente su carta prepaid.

Questo budget è gestito dal coordinatore, che a seconda del tipo di servizio può autorizzare le seguenti tipologie di acquisti:

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

- forniture alimentari
- forniture di materiali da utilizzare per il progetti educativi
- materiali per le pulizie
- manutenzione ordinaria
- forniture di materiale infermieristico

Gli acquisti vengono fatti presso i fornitori presenti nell' "Elenco dei Fornitori Accettabili" o, diversamente, concordati con il Responsabile Amministrazione.

Per alcune tipologie di materiali infermieristici, per alcuni tipi di forniture alimentari e per alcune forniture di materiali di pulizie i servizi utilizzano aziende con cui la Cooperativa ha un accordo di fornitura i cui termini sono fissati nelle schede fornitori.

Gli ordini sono presi direttamente da queste aziende ed in questo caso non viene effettuato un pagamento in contanti, ma viene emessa fattura a fine mese direttamente all'ufficio amministrativo della cooperativa. La responsabilità di questi acquisti è sempre del Coordinatore del Servizio.

Per la fornitura pasti e la manutenzione degli impianti C.R.E.A. quando possibile stipula contratti specifici con alcuni fornitori scelti sulla base dei requisiti stabiliti dalle leggi di riferimento e confermati in base alle verifiche annuali effettuate dal Responsabile Amministrativo in collaborazione con i coordinatori.

Nelle residenze esiste inoltre un servizio di lavanderia, per il quale la Cooperativa ha selezionato un apposito fornitore. In questo caso è l'impresa che passa a ritirare e riconsegnare la biancheria a giorni stabiliti in accordo con i responsabili delle strutture che concordano le verificano la correttezza e la qualità del servizio.


Gli ordini relativi a mobili e attrezzature sono di competenza del Responsabile Amministrativo, il quale valuta le richieste da parte del Coordinatore.

#### 8.4.2/3 Tipo ed estensione del controllo e Informazioni ai fornitori esterni

##### *Processo di approvvigionamento*

La Cooperativa C.R.E.A. ha definito procedure documentate per la valutazione, la qualificazione e la scelta dei Fornitori e la gestione degli Ordini d'acquisto.

Obiettivo dell'Azienda è gestire all'origine nel modo più razionale, completo ed efficiente possibile l'acquisto

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

di tutti i materiali, delle risorse e dei servizi che alimentano il Sistema Aziendale ed entrano nei processi produttivi.

Questo contempla:

- come assicurare la corrispondenza alle specifiche dei prodotti acquistati.
- la pianificazione dei rapporti intercorrenti tra i Fornitori e l'Azienda relativamente all'ottimizzazione della Qualità del servizio reso.

Gli acquisti di tutti i prodotti utilizzati, sono regolamentati da procedure che definiscono le modalità operative, le responsabilità e le sequenze, dalla richiesta di acquisto del prodotto, da parte di qualsiasi Ente aziendale, sino alla sua consegna ed accettazione in cooperativa. In particolare l'organizzazione comunica ai propri fornitori:

- I processi o i prodotti/servizi da fornire
- Le modalità di approvazione dei prodotti e dei servizi, ovvero di metodi processi e apparecchiature ovvero di rilascio di prodotti o servizi
- Le competenze richieste, incluse eventuali qualifiche professionali
- Le modalità di interazione tra fornitore e Cooperativa
- Il controllo e il monitoraggio da effettuare sulla fornitura e sul fornitore
- Le attività di verifica o validazione che l'organizzazione o i propri Clienti (in particolare Enti committenti) intendono effettuare presso le sedi del fornitore esterno

#### *Valutazione dei Fornitori*

Per Valutazione di un Fornitore si intende l'insieme delle azioni svolte per accertare la capacità e l'affidabilità dello stesso a fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti.


La valutazione dei Fornitori serve a:

- selezionare e Qualificare in modo oggettivo i Fornitori più convenienti ed affidabili, con cui instaurare maggiori rapporti di collaborazione
- avere maggiori garanzie sulla Qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti
- ridurre i costi globali degli Acquisti
- classificare e confrontare nel tempo i Fornitori di prodotti uguali o simili.

La Qualifica è il riconoscimento ufficiale e formale da parte dell'Azienda, che il Fornitore ha un Sistema Qualità aziendale (oppure una semplice organizzazione) tale da garantire la fornitura di prodotti o servizi conformi.

Tutte le informazioni relative alla Valutazione e Qualifica dei Fornitori sono riportate, in forma sintetica, sull'Elenco dei Fornitori Accettabili. In particolare:

- il tipo di prodotto/servizio che il Fornitore è autorizzato a fornire

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

- la Valutazione del Sistema Qualità del Fornitore
- la Valutazione consuntiva del prodotto/servizio fornito dal Fornitore

La Cooperativa C.RE.A. svolge una serie di valutazioni per scegliere Fornitori idonei e per accertare, quando attuabile, che il loro Sistema Qualità e le loro capacità produttive garantiscano nel tempo la fornitura di prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti.

Il tipo di Valutazione sui Fornitori viene stabilito caso per caso in relazione al tipo di prodotto o servizio, alla sua importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte ed accertate sulle prestazioni del Fornitore.

La valutazione viene effettuata dal Responsabile Amministrativo in collaborazione eventuale con il Responsabile Qualità e comprende una valutazione preventiva e una valutazione consuntiva.

Quando applicabile e quando ritenuto utile da parte del Responsabile Amministrazione, la valutazione preventiva consiste nell'effettuare l'Audit sul Sistema Qualità del Fornitore stesso.

Il Responsabile Amministrativo, in collaborazione eventuale con il Responsabile Qualità annualmente analizza le prestazioni dei fornitori secondo:

- qualità prodotto
- puntualità consegne
- correttezza fatturazione
- prezzo e termine di pagamento
- flessibilità e variazioni di programma
- professionalità
- eventuali reclami

La registrazione della valutazione viene fatta sulla seconda parte della "Scheda Valutazione Fornitore"

La procedura non si applica per i Fornitori occasionali di prodotti o servizi, per i quali è cura del Responsabile Amministrazione valutare caso per caso.


La valutazione consuntiva del Fornitore si basa sul livello qualitativo del prodotto/servizio fornito. Periodicamente il Resp. Amministrazione analizza i dati relativi alla gestione delle Non Conformità riscontrate negli approvvigionamenti.

I risultati della valutazione stabiliscono se il fornitore scelto è idoneo e può quindi essere inserito nella Lista dei Fornitori Accettabili (qualifica del fornitore).

E' cura del Responsabile Amministrativo descrivere in modo dettagliato i prodotti da acquistare e specificare, a seconda del tipo di acquisto:

- i requisiti per l'approvazione del prodotto ( oggetto della fornitura, quantità)
- i requisiti per la qualificazione del personale
- i requisiti del sistema di gestione per la qualità



|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

IL Responsabile amministrativo si assicura inoltre che siano definiti: prezzo, modalità di pagamento, termini e modalità di consegna.

Per quanto riguarda i Fornitori per attività date in outsourcing, questi saranno trattati come fornitori "qualificati" per la loro selezione da parte della C.R.E.A.

La loro attività dovrà però svolgersi secondo i criteri del sistema qualità della C.R.E.A. che resta l'unico responsabile nei confronti del cliente.

Sarà premura di RDQ di verificare che i Fornitori in Outsourcing siano a conoscenza della Politica della Qualità della Cooperativa come abbiano ricevuto le Istruzioni operative per la gestione dei rapporti con il Cliente.

#### *Verifica da parte della Cooperativa presso il Fornitore*

Nei documenti di acquisto, la Cooperativa C.R.E.A. può richiedere al Fornitore di accertare alla fonte o al ricevimento che il prodotto acquistato sia conforme ai requisiti contrattuali applicabili.

La verifica da parte della Cooperativa C.R.E.A. non solleva il Fornitore dalla responsabilità di fornire prodotti accettabili né esclude un loro eventuale successivo rifiuto.

Infatti quando la Cooperativa C.R.E.A. esegue una verifica presso un Fornitore, tale verifica non può essere utilizzata come prova dell'efficacia del controllo della Qualità eseguito dal Fornitore.

I controlli di accettazione degli arrivi sono effettuati dal responsabile destinatario dell'acquisto o da un suo delegato, col confronto tra l'ordine e il documento di trasporto (DDT) e tra quest'ultimo e il materiale ricevuto. L'attestazione dell'avvenuto controllo è registrato sul DDT che viene consegnato all'ufficio Amministrativo per essere allegato alla fattura.


I materiali che al controllo in ingresso risultano non conformi ai requisiti richiesti (es: merce non corrispondente all'ordine, materiale danneggiato, ecc.) vengono gestiti con le modalità previste dalla procedura Valutazione delle prestazioni.

## 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

### 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi

La Cooperativa C.R.E.A. individua e pianifica i processi relativi ai servizi che hanno diretta influenza sulla qualità.

Il controllo dei processi è garantito mediante una preventiva analisi e pianificazione delle attività in modo da

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8                            |
|  | MANUALE QUALITÀ                               | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |
|  | ATTIVITÀ OPERATIVE                            |                                      |

definire, per ogni fase significativa:

- procedure di erogazione del servizio e protocolli professionali che definiscono il modo di operare, le responsabilità e i punti critici
- il progetto del servizio, quale informazione documentata inerente le caratteristiche del servizio da erogare nonché dei risultati da conseguire
- l'uso migliore e più adatto dei metodi di lavoro ed il più adeguato ambiente per il funzionamento del processo di erogazione
- la conformità alle norme nazionali e/o internazionali applicabili ed alle procedure del sistema qualità.
- gli adeguati controlli e monitoraggio delle caratteristiche del servizio fornito
- l'approvazione delle procedure
- le istruzioni di lavoro per gli operatori, quando necessario

Dato che i risultati del processo non possono essere completamente accertati mediante successivi controlli i servizi sono affidati a personale qualificato e motivato in modo che il processo sia monitorato attraverso un controllo continuo. Si specificano quindi per ogni servizio le caratteristiche e i requisiti degli operatori addetti. Si conservano per ogni servizio identificato le registrazioni relative al processo e al personale qualificato.


#### *Individuazione dei servizi e dei processi che hanno diretta influenza sulla qualità*

Date le caratteristiche del settore nel quale è impegnata, la Cooperativa C.RE.A individua nei servizi i processi che hanno diretta influenza sulla qualità, ed in particolare al momento sui servizi indicati nella 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. Al fine di assicurare modalità adeguate per garantire che i processi siano attuati in condizioni controllate sono emesse procedure di erogazione del servizio e protocolli professionali. Le procedure, da un punto di vista formale, si uniformano a quanto previsto nella Procedura Gestione delle informazioni documentate PG08. Ogni procedura definisce, per i diversi servizi, le attività di pianificazione-erogazione-controllo.

#### **Sintesi dei contenuti delle procedure**

##### ➤ Servizi domiciliari e scolastici

Rientrano in questo ambito: l'integrazione scolastica ed extrascolastica per alunni disabili, l'Educativa Territoriale per minori a disagio, l'assistenza domiciliare per anziani non autosufficienti.

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8                            |
|  | MANUALE QUALITÀ                               |                                      |
|  | ATTIVITÀ OPERATIVE                            | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

*Il servizio di integrazione scolastica ed extrascolastica* ha il fine di sostenere e valorizzare l'integrazione dei bambini e dei ragazzi disabili nell'ambito della Scuola e del contesto sociale con l'aiuto di un operatore (socio-educativo) e attraverso un progetto condiviso che favorisca l'autonomia personale, la socializzazione, le relazioni interpersonali e l'apprendimento.

Il *servizio di Educativa Territoriale* è svolto principalmente presso il domicilio dell'utente o presso scuole di ogni ordine e grado ed è organizzato sulla base di turni e orari che vengono tempestivamente rivisti e modificati sulla base di nuove richieste dell'utente, dell'ente e/o di sostituzioni di personale. L'obiettivo primario del *servizio* è quello di prevenire situazioni di rischio psico-fisico per il minore nonché di consentirgli di essere educato nella propria famiglia anche in presenza di situazioni di disagio familiare.

Il *servizio di Assistenza Domiciliare per anziani non autosufficienti* si svolge presso il domicilio dell'utente con l'impiego di operatori socio assistenziali. L'obiettivo primario è quello di garantire la continuità assistenziale all'anziano (anche per dimissioni ospedaliere) ed alleviare il carico di cura dei familiari. Il servizio garantisce come prestazioni professionali: assistenza alla persona, preparazione e somministrazione dei pasti, cura e governo della casa, relazioni con il contesto sociale, aiuto al care giver.

#### ➤ Centri Diurni di Socializzazione per Disabili

I Centri Diurni di Socializzazione per Disabili sono servizi finalizzati al miglioramento del benessere della persona disabile. Ogni Centro è definito nell'ambito di un progetto globale di gestione del servizio. Gli strumenti principali dell'agire degli operatori sono la progettazione individualizzata, la programmazione delle attività, il lavoro d'equipe. I servizi erogati nei centri si distinguono principalmente in:

- socio - assistenziali per la cura, l'assistenza alla persona e la somministrazione dei pasti;
- socio-educativi e di socializzazione;
- ludico-ricreativi e di integrazione con il territorio;
- occupazionali con laboratori di attività manuali ed espressive.


Le attività si dividono principalmente in:

- attività interne al Centro riguardanti lo sviluppo e il sostegno alle autonomie personali e l'organizzazione di laboratori di attività occupazionali ed espressive;
- attività esterne al Centro finalizzate a sviluppare competenze sociali e integrazione.

Il servizio dei Centri Diurni di Socializzazione per Disabili è rivolto a soggetti (riconosciuti disabili dalla Legge 104/92 articolo 4) le cui gravi disabilità rendono impraticabili i percorsi scolastici, formativi e lavorativi.

#### ➤ Comunità Alloggio e Centro Diurno minori

Il servizio svolge attività di accoglienza residenziale temporanea, di pronto accoglimento e di servizio diurno in un'ottica di integrazione con i servizi sociali territoriali, rispondendo alle esigenze dell'area

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8                            |
|  | MANUALE QUALITÀ                               |                                      |
|  | ATTIVITÀ OPERATIVE                            | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

versiliese ed ospitando anche minori provenienti da altre zone temporaneamente collocati in comunità con provvedimento del Tribunale per i Minorenni.

La Comunità Alloggio è rivolta a minori (maschi e femmine) in età compresa fra i 6 e i 18 anni in condizioni di disagio personale e/o familiare con priorità per quelli provenienti dai Comuni della Versilia. N° 2 posti sono riservati al Pronto Accoglimento. Il Centro Diurno accoglie minori (maschi e femmine) in età compresa fra 8 e 16 anni in condizioni di disagio personale e/o familiare con priorità per quelli provenienti dal Comune di Viareggio.

Gli obiettivi principali del servizio si possono suddividere in due macro aree:

- Socio – assistenziali: supporto allo sviluppo delle autonomie personali, cura della persona, somministrazione pasti, igiene e cura degli ambienti;
- Socio - educativi e di socializzazione: supporto allo sviluppo e mantenimento delle capacità di relazione e socializzazione; stimolo all'autorganizzazione e al potenziamento dell'autostima e dell'autonomia; promozione e supporto alle attività di studio e formazione, ludiche e ricreative; integrazione sociale e con il territorio e con i contesti di appartenenza riferito al minore e al servizio nel suo complesso.

#### ➤ Comunità Alloggio Protette per Disabili (CAP)

Le strutture, in quanto Casa, si propongono di incentivare l'autonomia personale, favorire la vita in comune e l'inserimento degli ospiti nel contesto sociale evitando il completo sradicamento dal proprio contesto e stile di vita.

I servizi sono rivolti ad adulti disabili riconosciuti in condizione di handicap in base alla legge 104/92. I posti sono suddivisi in: posti residenziali (per non autosufficienti e autosufficienti, a seconda della struttura); posti riservati all'accoglienza temporanea di adulti disabili che si trovano momentaneamente privi del sostegno familiare.


I servizi erogati nella struttura si distinguono principalmente in:

- prestazioni di tipo alberghiero;
- prestazioni socio – assistenziali e di cura;
- prestazioni socio – educative, occupazionali e di socializzazione.

Le attività si dividono principalmente in: attività interne alla Casa riguardanti soprattutto la gestione del quotidiano volte a sviluppare le autonomie personali e le competenze relative alla convivenza di gruppo; attività interne alla Casa di tipo occupazionale e di laboratorio; attività esterne alla Casa finalizzate a sviluppare competenze sociali e occupazionali esportabili anche in contesti diversi, sostenendo il rapporto con le famiglie e il contesto di appartenenza.

#### ➤ Centri Infanzia Adolescenza Famiglia (CIAF)

Il CIAF è punto di raccordo tra le varie attività del territorio rivolte ai ragazzi e alle famiglie e, come tale, rappresenta un osservatorio privilegiato per la rilevazione dei bisogni. I Centri si caratterizzano per la spontanea partecipazione dei ragazzi, ma possono prevedere anche la possibilità di inserimento, da

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

parte dei servizi sociali territoriali, di minori che presentano difficoltà nel campo della socializzazione o delle relazioni e che necessitano di intervento educativo.

La finalità principale del centro è favorire la crescita personale e l'autonomia attraverso il gioco, le attività creative e il sostegno scolastico in un contesto dove il gruppo è elemento indispensabile ed insostituibile per sostenere i processi educativi e supportare le famiglie nel ruolo genitoriale.

Le attività sono suddivise per classi omogenee di età fra interne ed esterne (coinvolgimento della comunità locale).

#### ➤ Asilo Nido e Centro Gioco Educativo

I servizi per la prima infanzia sono rivolti alla fascia di utenza 0-3 anni e si caratterizzano per la forte valenza educativa, l'obiettivo di gestire un contesto favorevole alle relazioni positive, alla crescita dei bambini e al loro sviluppo, la disponibilità a collaborare con i genitori nel compito dell'educazione dei figli accrescendo stili educativi e supportando le situazioni di disagio e di bisogno che le famiglie dovessero evidenziare. La gestione e l'organizzazione dei servizi è improntata ad una forte relazione con il contesto territoriale in generale per attivare pratiche di partecipazione e coinvolgimento della comunità locale e delle famiglie.

Gli asili nido possono essere a tempo pieno (intera giornata) o a tempo parziale comprendendo comunque la distribuzione del pasto.

I Centri Gioco Educativo (CGE) sono invece aperti per tempi parziali (mattina o pomeriggio) senza la distribuzione del pasto.

Per i servizi convenzionati è l'ente pubblico a gestire l'ammissione dell'utenza.


Principi fondanti della gestione sono:

- La partecipazione della famiglia alla vita e alla gestione del servizio;
- Una particolare attenzione alle differenze (bambini con disabilità, bambini stranieri) stimolando percorsi di integrazione;
- Una forte progettualità educativa condivisa dall'èquipe (educatori e operatori ausiliari);
- L'attenzione all'organizzazione dell'ambiente, dei tempi e degli spazi;
- La valutazione costante dei risultati raggiunti.

#### ➤ Residenze per Anziani (RSA)

Le RSA per anziani accolgono anziani non autosufficienti e autosufficienti in forma residenziale e in forma diurna. L'ASL autorizza l'ammissione degli ospiti per i posti convenzionati; alcuni posti possono essere riservati a privati e gestiti con una lista di attesa.

I servizi mettono l'anziano e i suoi bisogni al centro dell'attenzione grazie ad una programmazione individualizzata degli interventi. Le strutture mirano a ricreare i ritmi e le routine della normale vita familiare, incentivando negli ospiti il senso di appartenenza con la finalità di socializzazione ed il mantenimento delle autonomie personali. Le strutture sostengono e valorizzano il rapporto con le

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8                            |
|  | MANUALE QUALITÀ                               |                                      |
|  | ATTIVITÀ OPERATIVE                            | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

famiglie e con il contesto di appartenenza.

Le prestazioni erogate, mirate alla cura, salute e benessere psicofisico della persona, si distinguono principalmente in:

- prestazioni di tipo alberghiero (somministrazione pasti, servizio lavanderia, igiene e cura degli ambienti, servizio trasporto);
- prestazioni assistenziali e di cura della persona (socio-assistenziali, infermieristiche, riabilitative, cure accessorie);
- prestazioni riabilitative, occupazionali, di animazione e di socializzazione favorendo integrazione e collegamento con il territorio e la comunità locale.

➤ Servizi rivolti a cittadini stranieri

La Cooperativa gestisce servizi rivolti a cittadini stranieri: attività di mediazione linguistico culturale (enti pubblici e scuole), attività di accoglienza presso sportelli informativi, di orientamento e di segretariato sociale. Per la gestione delle suddette attività la cooperativa ha emesso una modulistica specifica e per la pianificazione, gestione e controllo dei servizi fa riferimento ai criteri e alle modalità definite nel presente manuale.

*Responsabilità nella gestione della procedura*

I coordinatori dei servizi hanno le seguenti responsabilità in ordine alla gestione della procedura del servizio:

- Collaborazione con il RAQ nella stesura della stessa
- diffusione a tutti i collaboratori e alle interfacce interessate
- applicazione
- controllo dell'applicazione con un monitoraggio continuo
- proposta di revisione e miglioramento


*Requisiti del personale*

In merito alla gestione del personale, elemento chiave per l'assicurazione della qualità, si definiscono i seguenti punti:

- la gestione del personale della Cooperativa CREA è descritta nella Sezione 7 del presente Manuale e fa riferimento alla procedura P05 Gestione delle risorse umane
- alcuni elementi legati alla gestione del personale sono specifici per ogni servizio (requisiti, compiti e mansioni, modalità di comunicazione, ecc.) e sono quindi riportati all'interno delle singole procedure

In relazione al controllo della erogazione dei servizi si specifica quanto segue:

*a) Modalità per assicurare che i processi siano attuati in condizioni controllate: disponibilità di informazioni che descrivono le caratteristiche del servizio*

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

Le procedure dei servizi sono costruite sulla base dei progetti presentati all'Ente Committente.

Le procedure sono a disposizione dell'Ente Committente che ne può verificare l'adeguatezza e la conformità ai requisiti.

Le procedure sono emesse dal Responsabile Assicurazione Qualità che ne garantisce l'integrazione all'interno del Sistema.

**b) Modalità per assicurare che i processi siano attuati in condizioni controllate: definizione dei criteri di lavoro e istruzioni di lavoro**

Ove e quando necessario le procedure sono accompagnate da Istruzioni di Lavoro che definiscono nel dettaglio responsabilità e compiti degli operatori. Le Istruzioni di lavoro sono formalmente elaborate come descritto dalla Procedura P 09 descritta nel par. 4.2.3 del presente Manuale.

Possono emettere istruzioni di lavoro la Direzione, il Responsabile Amministrativo, il Responsabile Qualità, i coordinatori a seconda delle competenze. In ogni caso le istruzioni devono essere archiviate in originale dal Responsabile Qualità.

**c) Modalità per assicurare che i processi siano attuati in condizioni controllate: manutenzione infrastrutture**

Per la gestione delle attrezzature e delle infrastrutture in genere i coordinatori e gli operatori dei servizi fanno riferimento alla procedura P 06 Gestione infrastrutture.

**d) Modalità per assicurare che i processi siano attuati in condizioni controllate: monitoraggi e misurazioni, strumenti ed attività**


Ogni procedura di servizio prevede una sezione dedicata al Controllo del processo ove si individuano i punti critici e le modalità con cui si controlla il processo.

Inoltre tutti i servizi sono monitorati:

- con audit periodici
- attraverso la rilevazione della soddisfazione del cliente.
- verifica del servizio tramite il Rapporto Annuale del Servizio, la Pianificazione del Miglioramento
- verifica della pianificazione delle attività svolte
- verifica dei Progetti Educativi (o dei piani di intervento individualizzato)
- gestione reclami
- analisi delle non conformità

**e) Modalità per assicurare che i processi siano attuati in condizioni controllate: rilascio consegna e post consegna**

I servizi proposti dalla C.R.E.A. non possono, per le loro caratteristiche, essere consegnati dopo la produzione in quanto si consegnano nella fase stessa di realizzazione.

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|   | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

*f) Modalità per assicurare che i processi siano attuati in condizioni controllate: prevenzione dell'errore umano*

Al fine di prevenire l'errore umano sono predisposti e applicati specifici protocolli professionali a cui il personale si deve attenere nell'erogazione del servizio. La gestione del servizio inoltre ha un carattere di équipe che favorisce la cooperazione tra gli operatori e riduce il rischio di commissione di errore umano. Sono inoltre predisposti controlli, talora incrociati, per specifiche attività critiche quali ad esempio somministrazione dei pasti, somministrazione dei farmaci ecc. Sono inoltre curate con attenzione le comunicazioni tra operatori e, laddove presenti, anche in relazione ai diversi turni di servizio.

*Validazione dei processi di erogazione dei servizi*

I servizi proposti dalla Cooperativa C.RE.A. possono essere monitorati solo parzialmente con attività successive per cui sono stati definiti meccanismi che consentono la validazione del processo e della relativa procedura.

La validazione della procedura e del processo si concretizza in:


- a) il responsabile della procedura è il Coordinatore del servizio di riferimento e deve predisporre e verificare la coerenza della procedura con gli obiettivi del servizio; la procedura deve essere approvata dalla Direzione per verificarne la coerenza con gli obiettivi per la qualità; la procedura è verificata ed emessa dalla funzione di Responsabile Qualità previa verifica della coerenza con gli strumenti del Sistema per la gestione del Sistema Qualità. Le procedure sono sottoscritte in modo autografo sull'originale.
- b) La qualificazione del personale è richiamata dalla procedura PG 05 Gestione Risorse Umane e dalle singole procedure dei Servizi. Nella procedura PG 05 si definiscono i requisiti del personale e le modalità (selezione e formazione) con le quali si provvede alla gestione del personale.
- c) Le procedure dei servizi integrate quando necessario da istruzioni di lavoro sono distribuite a tutto il personale interessato ed hanno un valore prescrittivo
- d) Le modalità di registrazione sono definite nel presente manuale al paragrafo nella Sez 7
- e) Le procedure sono aggiornate in itinere dai responsabili che hanno l'opzione di modificarle seguendo il medesimo iter previsto per la prima approvazione.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

La Cooperativa C.RE.A. ha definito procedure documentate per garantire l'identificazione e la rintracciabilità dei documenti relativi a ciascun processo facente parte dei servizi forniti.

Per Rintracciabilità del servizio si intende il sistema che consente di ricostruire la storia del servizio risalendo



|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8                            |
|   | MANUALE QUALITÀ                               |                                      |
|   | ATTIVITÀ OPERATIVE                            | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

alla documentazione relativa alle attività ed ai controlli delle fasi significative dall'attivazione del Cliente fino alla conclusione del servizio.

Ogni documento del Sistema Qualità è identificato, in modo che sia possibile risalire alla Sezione del Manuale della Qualità e/o alla procedura che ne regola l'utilizzo.

I documenti relativi a singoli Clienti, vengono identificati con il "nome" del cliente stesso.

Tutte le registrazioni prevedono l'individuazione del responsabile del controllo eseguito.

La Cooperativa ha altresì definito procedure documentate allo scopo di registrare lo stato del lavoro svolto, in modo da poter constatare il rispetto delle specifiche del servizio e la Soddisfazione del Cliente.

L'evidenza dell'avvenuta esecuzione e del superamento delle verifiche di cui sopra, è formalizzata sui documenti di registrazione interni.

### 8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

La Cooperativa C.RE.A. definisce modalità per assicurare che le attrezzature, le strutture e gli effetti personali eventualmente forniti dal Cliente (Committente/Utente) siano adeguatamente controllati e conservati in maniera idonea. Vengono intesi come proprietà del Cliente da porre sotto tutela anche i dati personali del Cliente, in rispetto di quanto previsto all'interno del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i..


#### *Strutture logistiche*

La Cooperativa usufruisce in alcuni servizi di strutture e attrezzature del cliente appaltante il servizio. In questi casi la Cooperativa si attiva per gestire e conservare idoneamente attrezzature e strutture fornite dal Cliente in modo da evitare danneggiamenti e rotture.

Le modalità di gestione delle strutture e le relative responsabilità sono definite nella convenzione o eventuali allegati (progetto, comodato, ecc.).

Nel caso che sia un requisito contrattuale, la Cooperativa si attiverà per catalogare e inserire in apposito elenco tutte le attrezzature consegnate.

Inoltre la Cooperativa al momento della consegna constata lo stato di conservazione delle attrezzature e delle strutture, registrando il controllo effettuato. Nel caso in cui vengano riscontrati danneggiamenti alle strutture il problema viene evidenziato nei confronti del cliente.

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

### *Effetti personali degli utenti*

Per quanto riguarda gli effetti personali dell'Utente, che non possono essere gestiti direttamente dall'interessato e/o di particolare valore vengono inseriti in un'apposita distinta e sarà cura del personale gestirli e conservarli in modo adeguato. Nel caso di danneggiamento, furto o smarrimento ne è data immediata ed adeguata informazione al cliente.

Possono considerarsi prodotti forniti dal cliente i farmaci prescritti *ad personam* e forniti dalla famiglia dell'utente e gli ausili di proprietà dell'utente.

Per la gestione degli effetti personali e dei farmaci si rimanda ai punti specifici delle procedure relative ai singoli servizi per quanto pertinente.

### 8.5.4 Preservazione

La Cooperativa C.R.E.A. non conserva alcun prodotto significativo per la qualità del servizio se si esclude la documentazione personale degli utenti e generale dell'organizzazione conservata

Tale paragrafo pertanto non è direttamente applicabile alle attività della Cooperativa, ma riguarda le modalità di trattamento (movimentazione, immagazzinamento, conservazione) dei materiali necessari alla corretta realizzazione dei processi di erogazione dei servizi.


I prodotti manipolati sono costituiti principalmente da:

- articoli per l'igiene
- prodotti alimentari
- farmaci.

Le strutture della Cooperativa non tengono scorte significative di prodotti in quanto è previsto un approvvigionamento "al momento" anche in relazione al carattere familiare e al significato educativo della gestione domestica della Comunità per minori e all'organizzazione delle strutture che prevedono piccoli gruppi di utenti. In ogni caso, in relazione alla gestione dei prodotti utilizzati le modalità operative fanno riferimento:

- alle specifiche procedure dei servizi
- al manuale per l'igiene degli ambienti e degli alimenti nonché alle relative procedure operative.

Per quanto riguarda i farmaci sono conservati in appositi contenitori il cui accesso è consentito solo all'infermiere, ove presente, o al personale responsabile; sono tenuti sotto controllo in quanto soggetti a scadenza secondo le modalità previste nelle procedure di gestione dei servizi.

|   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.RE.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 8                            |
|   | MANUALE QUALITÀ                               |                                      |
|   | ATTIVITÀ OPERATIVE                            | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

### 8.5.5 Attività post-consegna

I servizi proposti dalla C.RE.A. come detto in precedenza non possono, per le loro caratteristiche, essere consegnati dopo la produzione in quanto si consegnano nella fase stessa di realizzazione.

La Cooperativa assicura tuttavia un'attività post-erogazione del servizio che prevede:

- il rispetto delle norme cogenti applicabili in relazione alla erogazione dei servizi alla persona sia per quanto applicabili regole professionali, sia per le normative di accreditamento sociale dei servizi alla persona
- le potenziali conseguenze negative sull'utente delle attività inerenti l'erogazione del servizio (es. attività riabilitativa, assistenziale ecc.) o il consumo e assunzione di prodotti (es. prodotti alimentari, farmaci)
- di tenere inoltre in considerazione a tal fine la caratteristica di continuità nella erogazione del servizio all'utente o di ripetitività dell'erogazione stessa, i requisiti stessi del cliente in relazione in particolare ai propri fabbisogni di salute, assistenza, educazione, le informazioni di ritorno da parte del cliente inclusi reclami e suggerimenti

### 8.5.6 Controllo delle modifiche

Qualora richiesto dall'Ente ovvero per le attività professionali laddove richiesto da linee guida, buone prassi e norme cogenti, il processo di erogazione del servizio è sottoposto a modifica controllata, al fine di assicurare il soddisfacimento dei requisiti del Cliente e di quelli cogenti applicabili.


Di tali modifiche che intervengono nel corso dell'erogazione del servizio, è conservata adeguata documentazione nel cartolare del servizio e all'interno del servizio stesso.

## 8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Il rilascio dei prodotti (es. alimenti e farmaci) e l'erogazione dei servizi assistenziali ed educativi oggetto dell'attività vengono erogati in condizioni controllate nel rispetto dei requisiti minimi di funzionamento prescritti.

I servizi vengono rilasciati ed erogati dopo che sono stati adeguatamente svolte le attività pianificate, compatibilmente con la gestione di eventuali condizioni di urgenza e assicurando la continuità del servizio assistenziale, in particolare per quanto attiene alle strutture residenziali e semiresidenziali.

La Direzione assicura che i servizi erogati sono adeguatamente documentati anche al fine di dare evidenza della conformità ai requisiti e della riferibilità alle persone autorizzate al rilascio.

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

## 8.7 Controllo degli output non conformi

Una Non Conformità è una discrepanza fra le caratteristiche di un servizio, nella sua globalità come nelle singole fasi, e le prescrizioni tecniche o qualitative definite dai contratti e/o dal Sistema Qualità ad esso applicabili.

La gestione delle Non Conformità e dei Reclami dei Clienti/Utenti si integra con le procedure specifiche del Sistema Qualità.

Obiettivi di tale gestione sono :

- Individuare i servizi che non soddisfano o possono non soddisfare i requisiti specificati.
- Evitare l'utilizzo involontario di prodotti e/o materiali non conformi durante l'erogazione del servizio.
- Dare una risposta al Cliente/Utente in merito alle Azioni Correttive intraprese.
- Innescare le azioni correttive atte ad eliminare o ridurre le Non Conformità stesse e/o i Reclami ricevuti e gli eventuali costi conseguenti.
- Fornire informazioni per il perseguimento della politica di continuo miglioramento del sistema, dei processi e dei servizi.

Questa procedura è applicata per la gestione delle non conformità che possono manifestarsi:

- sui servizi erogati dalla Cooperativa,
- sui servizi e/o prodotti acquistati dai Fornitori
- in relazione all'applicazione del Sistema Qualità.

Questa procedura è applicata inoltre per la gestione dei reclami ricevuti dai Clienti/Utenti.

### *Rilevazione della Non Conformità (NC)*


Le Non Conformità possono essere rilevate da qualsiasi funzione aziendale coinvolta nelle fasi di lavoro:

In Ingresso:

I materiali e componenti che al controllo in ingresso risultano non conformi ai requisiti richiesti (es: merce non corrispondente all'ordine, materiale danneggiato, ecc.) vengono respinti o segregati in un'apposita area identificata per tale scopo, con un cartello recante la dicitura "Materiale Non Conforme". Questo accorgimento evita il rischio che questo materiale venga utilizzato per errore nelle fasi di lavoro.

In esecuzione del Servizio:

Per i Materiali: tutti i materiali utilizzati a supporto del servizio, qualora non abbiano i requisiti di sicurezza e sanitari di legge o non siano idonei allo scopo, vengono eliminati o segregati in un apposito luogo o

|  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015<br><b>MANUALE QUALITÀ</b> | Sezione 8                            |
|  | <b>ATTIVITÀ OPERATIVE</b>   | Edizione 0<br>Rev. 00 del 22.11.2017 |

gravi o ricorrenti, o tali da non poter essere risolte nell'ambito del servizio il Responsabile richiede l'intervento della Direzione, che affronterà il caso secondo le indicazioni della procedura Valutazione delle prestazioni.

#### *Trattamento delle non conformità*

Le possibili risoluzioni di una non conformità comprendono, ma non si limitano, a:

- Riparazione ed erogazione di nuovo servizio per soddisfare i requisiti specificati
- Richiamo del personale
- Sostituzione dei materiali Non Conformi
- Interventi di manutenzione
- Esecuzione di sessioni di addestramento/formazione degli operatori interessati

Le azioni intraprese al fine di risolvere le NC rilevate sono registrate nel modulo "Rapporto di Non Conformità". L'efficacia di tali azioni è verificata dal coordinatore al momento della chiusura del rapporto di NC, dai valutatori in sede di audit interno e dalla Direzione in sede di Riesame del Sistema Qualità.

Il Committente può richiedere alla Cooperativa, nell'ambito di una commessa, di adottare prescrizioni aggiuntive per l'identificazione, la gestione e la risoluzione delle NC come, ad esempio, la notifica di tutte le NC verificatesi e delle azioni intraprese.

Quando un prodotto, dopo l'inizio della sua utilizzazione, viene rilevato non conforme è compito della funzione aziendale che lo ha rilevato valutare insieme al coordinatore le azioni da intraprendere per gestire gli effetti derivanti da tale non conformità.

#### *Archiviazione e numerazione dei Rapporti di NC*

Al momento in cui viene rilevata una NC il Coordinatore del servizio o il RAQ, per quanto riguarda quelle evidenziate dalla Direzione, registra la NC nel modulo "Griglia non Conformità". Tale documento ha lo scopo di evidenziare il percorso della NC dall'apertura alla chiusura.

Periodicamente, almeno una volta l'anno, copia della Griglia e delle Non Conformità registrate sono consegnate al RAQ per essere analizzate e valutate in sede di Riesame del Sistema Qualità.