 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 06.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

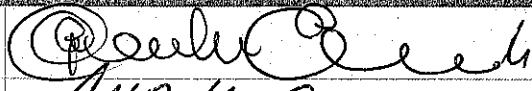
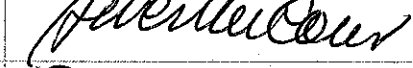
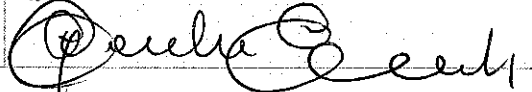
PE 06.01


PROCEDURA DI EROGAZIONE PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE PROCEDURA	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 1 Rev. 01	15.11.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ	15.11.2018	
Approvazione	DIR	15.11.2018	
Emissione	RQ	15.11.2018	

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 06.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni.....	1
1. Scopo	2
2. Generalità	2
3. Applicabilità	2
4. Termini e Definizioni.....	3
5. Riferimenti.....	3
6. Responsabilità ed Aggiornamento	3
7. Obiettivi del servizio	3
8.Modalità Operative	3
9. Controllo del processo.....	4
9. Documentazione.....	4

1. Scopo


Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la cooperativa C.RE.A pianifica, gestisce e controlla Altri servizi alla persona, non rientranti nelle tipologie definite per le strutture e i servizi domiciliari dalla normativa di accreditamento o disciplinate da diversa procedura di erogazione del servizio. La procedura analizza la pianificazione e la programmazione preliminare, la gestione delle fasi operative ed il controllo del servizio erogato.

2. Generalità

Nella presente procedura sono descritte le attività a carattere prevalentemente organizzativo e gestionale adottate dalla cooperativa al fine di definire un programma che tenga conto dei bisogni dei singoli utenti dei servizi alla persona e delle specifiche di erogazione definite dal progetto approvato in sede di aggiudicazione del servizio.

3. Applicabilità

La presente procedura viene applicata agli Altri servizi alla persona, non rientranti nelle tipologie definite per le strutture e i servizi domiciliari dalla normativa di accreditamento o disciplinate da diversa procedura di erogazione del servizio.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 06.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

4. Termini e Definizioni

Si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Modulistica specifica per i singoli servizi come definito in sede di progetto

6. Responsabilità ed Aggiornamento

E' responsabile dell'aggiornamento della presente procedura il Responsabile Assicurazione Qualità.

Le responsabilità specifiche relative all'applicazione della procedura sono indicate in dettaglio nel seguito della presente procedura.

7. Obiettivi del servizio

Gli obiettivi generali degli Altri servizi alla persona sono relativi all'area socio-assistenziale ed educativa e rientrano tra gli interventi legati a specifici progetti rivolti ad utenti minori, disabili, anziani, immigrati, con disagio sociale ecc. ai quali si riferisce il sistema integrato dei servizi e degli interventi a livello regionale.


Gli obiettivi specifici sono definiti a livello di progetto di servizio approvato in sede di aggiudicazione.

8. Modalità Operative

Il singolo progetto di servizio definisce:

- 8.1 Utenza
- 8.2 Ammissione/Inserimento/Accesso al servizio da parte dell'utenza
- 8.3 Pianificazione delle attività interne ed esterne e pianificazione individualizzata laddove pertinente
- 8.4 Svolgimento delle attività ed erogazione delle prestazioni previste
- 8.5 Verifica e valutazione dei risultati

Sulla base della convenzione e di riesami del contratto da parte dell'Ente viene valutata la necessità o l'opportunità di definire specifiche Istruzioni di Lavoro relativamente agli specifici servizi.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 06.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 01 del 15.11.2018

9. Controllo del processo

La Cooperativa, nella gestione degli Altri servizi alla persona controlla il processo mediante gli indicatori di accreditamento e altri punti di controllo definiti dalla convenzione con l'Ente.

Il processo sopra indicato è controllato con le seguenti modalità:

- Rilevazione periodica, secondo la pianificazione annuale della cooperativa, della soddisfazione del cliente esterno e interno;
- Verifica annuale dell'andamento del servizio, tramite l'analisi della pianificazione annuale del miglioramento, in una riunione degli operatori;
- Analisi effettuata dal Coordinatore per la stesura del Rapporto annuale del servizio;
- Gestione controllata delle NC, AC e reclami da parte del SQ aziendale;
- Audit interni e di parte terza

Riguardo alla gestione del rischio si fa riferimento alla specifica procedura gestionale.

9. Documentazione

Tutta la documentazione riguardante il servizio viene conservata a cura del coordinatore presso le sedi del servizio per almeno cinque anni.