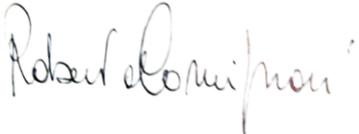
 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

PROCEDURA GESTIONALE
PG 08 GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Indice delle Revisioni

Rif Sez MQ n° REV. PG	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Rif. Ed. 0 MQ Rev. 00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Rif. Ed. 1 MQ Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034
Rif. MQ Sez. 7 Rev. 01	07.12.2022	Aggiornamento	Tutti	Tutte	Allineamento a nuovo MQ Ed. 02 e precisazioni
Rev. 02	19.04.2023	Revisione	Tutti	Tutte	Integrazione UNI/PdR 125:2022

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	19.04.2023	
Approvazione	DIR	19.04.2023	
Emissione	RAQ	19.04.2023	

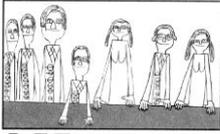
 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1. Scopo.....	4
2. Generalità.....	4
3. Applicabilità.....	4
4. Termini e definizioni.....	4
5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate.....	4
6. Responsabilità e aggiornamento.....	5
7. Architettura della Documentazione del Sistema di gestione per la Qualità e per l'ambiente e per la parità di genere	5
8. Criteri generali per la gestione della Documentazione	6
8.1 Elaborazione	6
8.2 Identificazione.....	6
8.3 Verifica e Approvazione	7
8.4 Emissione	7
8.5 Distribuzione	7
8.6 Consulenza	8
8.7 Interpretazione e Applicazione.....	8
8.8 Conservazione e Archivio	8
8.9 Rintracciabilità	8
8.10 Validità.....	8
8.11 Modifica.....	9
8.12 Eliminazione	9
9. Prescrizioni per le diverse tipologie di documenti.....	9
9.1 Manuale Qualità.....	9
Elaborazione.....	10
Identificazione.....	10
Verifica e Approvazione.....	10
Distribuzione	10
Modifica	10
Validità	11

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

9.2	Procedure e Protocolli e DTO	11
	Elaborazione.....	12
	Identificazione.....	12
	Elaborazione e Verifica, Approvazione ed Emissione	14
	Distribuzione	14
	Modifiche	14
	Validità	14
	Elenco.....	14
	Moduli	15
9.3	Istruzioni di Lavoro.....	15
	Elaborazione.....	15
	Elenco.....	16
	Distribuzione e Modifica.....	16
	Validità	16
9.5	Documenti di Registrazione.....	16
	Interpretazione e applicazione.....	17
	Conservazione e archivio	17
10.	Organizzazione della documentazione tecnica.....	17
10.1	Gestione documentazione.....	17
	Leggi e Norme.....	17
	Documentazione esterna relativa agli utenti.....	18
	Cartelle tecniche dei Servizi.....	18
	Raccolta Curricula	20
11.	Regolamenti e Carte del Servizio.....	20
12.	Gestione cartelle condivise	20
13.	Prospetti e report relativi alla parità di genere	21
14.	Documentazione.....	21
15.	Controllo del processo e gestione del rischio.....	21

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

1. Scopo

Lo scopo della presente procedura è garantire l'adeguatezza, l'aggiornamento e la disponibilità delle informazioni documentate che sostengono e regolano il funzionamento del Sistema di gestione aziendale Qualità e Ambiente, definendo le attività, le modalità e le responsabilità necessarie per una corretta ed efficiente gestione. Ha inoltre lo scopo di definire le modalità operative per l'utilizzo e l'aggiornamento della Documentazione Tecnica.

2. Generalità

Le informazioni documentate per la Qualità e l'Ambiente costituiscono lo strumento formale e attivo che formalizza la struttura del Sistema di gestione Qualità e Ambiente attraverso la raccolta organizzata e aggiornata delle norme, procedure, specifiche, ecc., che ne regolano la gestione e il funzionamento, includendo anche i rapporti con i Fornitori ed i Clienti in materia di Assicurazione Qualità e Ambiente.

3. Applicabilità

Questa procedura si applica a tutta la Documentazione del Sistema di gestione Qualità e Ambiente così come definita al punto 7.

La presente procedura si applica inoltre:

- a) per la documentazione di sistema e di evidenza e registrazione adottata in virtù dell'applicazione del sistema di accreditamento sociale di cui alla l.r. 82/2009 e s.m.i.
- b) per le registrazioni digitalizzate nell'ambito di applicativi e software in uso alla Cooperativa
- c) per tutta la documentazione tecnica utilizzata da tutto il personale della cooperativa come primo riferimento per aggiornamenti e approfondimenti.

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale di gestione aziendale per la Qualità e l'Ambiente **e per la parità di genere**.

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI EN ISO 14001:2015 par. 7.5

Norma UNI 11034

Norma UNI 11010

Norma UNI 10881

Manuale di gestione per la Qualità e l'ambiente **e per la parità di genere**, Sez. 7

Politica Aziendale per la Qualità e l'Ambiente

Organigramma della Cooperativa

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.
UNI/PdR 125:2022

- PG 04 Gestione del rischio
- PG 07 Gestione della comunicazione
- PG 16 Valutazione delle prestazioni
- PG 17 Miglioramento

-
- Mod. AQ 001/PG08 Modello informazione documentata
 - Mod. AQ 002/PG08 Lista di Distribuzione Documenti
 - Mod. AQ 003/PG08 Elenco documentazione

6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità e Ambiente.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nella seguente matrice.

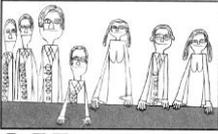
Attività \ Responsabilità	CdA / Direzione	RAQ	Altre funzioni aziendali da organigramma
Elaborazione informazioni documentate		●	○
Approvazione informazioni documentate	●	○	
Emissione informazioni documentate		●	

● Responsabilità ○ Collaborazione

7. Architettura della Documentazione del Sistema di gestione per la Qualità e per l'ambiente e per la parità di genere

Il Sistema di gestione Aziendale per la Qualità e l'ambiente della Cooperativa è strutturato nelle seguenti tipologie di informazioni documentate:

- Manuale Qualità (MQ - manuale di gestione aziendale per la Qualità e l'Ambiente **e per la parità di genere**)
- Procedure gestionali
- Procedure di erogazione del servizio
- Procedure di gestione aspetti ambientali
- Protocolli professionali e documenti tecnico-organizzativi

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

- Istruzioni di Lavoro
- Documenti della qualità e dell'ambiente

8. Criteri generali per la gestione della Documentazione

La gestione della documentazione si articola nelle seguenti attività:

- 8.1 Elaborazione
- 8.2 Identificazione
- 8.3 Verifica ed Approvazione
- 8.4 Emissione
- 8.5 Distribuzione
- 8.6 Consulenza
- 8.7 Interpretazione ed Applicazione
- 8.8 Conservazione ed Archivio
- 8.9 Rintracciabilità
- 8.10 Validità
- 8.11 Modifica
- 8.12 Eliminazione

8.1 Elaborazione

Tale attività consiste nell'individuare, elaborare, formalizzare i concetti, le attività, le responsabilità, ecc., in documenti standardizzati e controllati del Sistema di gestione Qualità e Ambiente **e per la parità di genere**. 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.

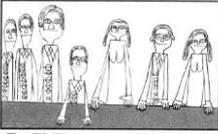
Ogni documento deve soddisfare ad alcune caratteristiche essenziali e in particolare essere:

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

8.2 Identificazione

Tutti i documenti del Sistema di gestione Qualità e Ambiente sono identificati mediante:

- codice numerico o alfanumerico
- titolo del documento
- indice di revisione e relativa data
- enti responsabili di Elaborazione, Approvazione, Emissione

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

- numero sequenziale e totale delle pagine

8.3 Verifica e Approvazione

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 di gestione Qualità e Ambiente e con le finalità del documento stesso. Generalmente la Verifica è 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 è effettuata da un Ente diverso da quello che ha fatto la Verifica oppure dal suo diretto superiore.

L'approvazione del MQ, della Politica per la Qualità e per l'Ambiente **e per la parità di genere**, dell'Organigramma, dei Mansionari e del Funzionigramma è di competenza del CdA, mentre procedure, protocolli, istruzioni di lavoro e altra documentazione del sistema per la qualità e per l'ambiente sono approvati **dalla Direttrice**.

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

8.4 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 di gestione Qualità e Ambiente.

L'Ente emittente è il Responsabile Assicurazione Qualità e Ambiente.

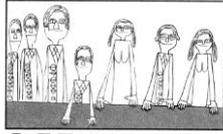
I documenti emessi sono riportati in un elenco delle informazioni documentate tenuto digitalmente.

8.5 Distribuzione

La Distribuzione ai vari Enti avviene da parte dell'Ente Emittente mediante:

- Inserimento in area riservata del sito www.coopcrea.it o in una cloud esterna (es. Google Drive), dandone comunicazione tramite email alle funzioni interne interessate.
- (e/o) 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.

La politica per la qualità e per l'ambiente **e per la parità di genere** è pubblicata sul sito www.coopcrea.it insieme ai certificati in corso di validità.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

L'organigramma, la politica per la qualità e per l'ambiente sono inoltre affissi presso l'Ufficio direzionale della Cooperativa.

Presso le strutture soggette ad autorizzazione al funzionamento sono inoltre diffuse tramite affissione in bacheca pubblica e consultabili, l'organigramma, la politica per la qualità e per l'ambiente **e per la parità di genere**, il regolamento contenente tra l'altro anche la giornata tipo, la carta del servizio, la pianificazione periodica delle attività, la procedura di erogazione del servizio con l'organigramma interno alla struttura.

8.6 Consulenza

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

8.7 Interpretazione e Applicazione

La conoscenza dei Documenti ricevuti e la loro corretta Interpretazione e 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.

8.8 Conservazione e Archivio

Tutti i documenti sono conservati in originale (su carta o file) e con tutte le revisioni, presso gli archivi dell'Ente emittente.

Ogni Ente ricevente una versione digitale/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.

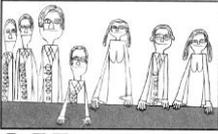
Gli originali di tutte le edizioni obsolete (revisioni) sono conservati presso gli archivi dell'Ente emittente, per un periodo definito per ogni tipologia di documento, ed identificate con l'apposita scritta "ANNULLATO".

8.9 Rintracciabilità

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.

8.10 Validità

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

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

8.11 Modifica

Quando si renda necessaria la Modifica di un documento per manifesta inadeguatezza alle Norme UNI EN ISO serie 9000 e 14001 oppure ai requisiti del Sistema di gestione Qualità e Ambiente **e per la parità di genere**, questa è 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.

Quando necessario, la copia originale dei documenti obsoleti è conservata come specificato nel punto "Conservazione ed archivio".

Le modifiche alla documentazione del SGI sono segnalate in grassetto se si tratta di modifiche a testi esistenti.

8.12 Eliminazione

Quando si renda necessaria l'eliminazione di un documento per manifesta inadeguatezza alle Norme UNI EN ISO serie 9000 e 14001 oppure ai requisiti del Sistema di gestione Qualità e Ambiente, questa è 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.

Quando necessario, la copia originale dei documenti obsoleti è conservata come specificato nel punto "Conservazione ed archivio".

9. Prescrizioni per le diverse tipologie di documenti

L'applicazione dei criteri generali descritti al punto 8 viene completata ed adeguata alle varie tipologie di documenti del Sistema di gestione Qualità e Ambiente **e per la parità di genere**.

9.1 Manuale Qualità

E' il documento fondamentale usato dalla Cooperativa per descrivere, documentare, coordinare e integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di gestione Qualità e Ambiente secondo le Politiche Aziendali per la Qualità e l'Ambiente, la Norma UNI EN ISO 9001:2015 e la ISO 14001:2015, le altre norme di servizio certificabili applicate, **la Prassi UNI/PdR 125:2022** la normativa regionale di funzionamento e accreditamento sociale per i servizi erogati. E' il risultato di un lavoro svolto da tutte le Funzioni Aziendali e dalla Direzione, e rispecchia la realtà della Cooperativa.

A complemento delle attività descritte al punto 8, le attività specifiche per il Manuale di gestione per la Qualità e l'Ambiente **e per la parità di genere** sono le seguenti:

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

Elaborazione

Il Manuale è suddiviso in sezioni che rappresentano la risposta della Cooperativa ai requisiti specificati dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, fornisce un'immagine completa ma sintetica del Sistema di gestione aziendale Qualità e Ambiente **e per la parità di genere** e va integrato con le procedure specifiche richiamate in ogni sezione.

Identificazione

Il Manuale è riconoscibile nella sua completezza dal n° di edizione e dalla relativa data apposta sulla prima pagina.

Ogni sezione è identificata da un numero correlabile al corrispondente punto della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e della Norma ISO 14001:2015; si riporta inoltre il numero dell'ultima revisione, la relativa data, il numero di pagina ed il numero totale delle pagine.

Verifica e Approvazione

Il Manuale è preparato e verificato dal Resp. Assicurazione Qualità e Ambiente ed è approvato dal CdA. Ogni prima pagina di ogni sezione è firmata dalla Direzione e/o dal Resp. Assicurazione Qualità e Ambiente e datata.

Distribuzione

A emissione avvenuta il Resp. Assicurazione Qualità e Ambiente provvede alla distribuzione ufficiale del Manuale stesso.

Si distingue tra "Copie in Distribuzione Controllata" e "Copie in Distribuzione Non Controllata":

- Copie in Distribuzione Controllata

Tale attività, che riguarda solo le "Copie Controllate", è gestita e formalizzata mediante l'apposita pubblicazione in area riservata del sito ovvero tramite "Lista di Distribuzione" su cui l'Ente ricevente appone la firma di avvenuta ricezione. Tali copie sono soggette ad aggiornamento in caso di Modifica.

- Copie in Distribuzione Non Controllata

Le copie in Distribuzione Non Controllata sono distribuite a carattere puramente informativo e non sono soggette a registrazione e aggiornamento.

Modifica

La formalizzazione dello stato di revisione del Manuale è riportata nella tabella "Revisioni" del Manuale stesso. In tale tabella viene riportata l'edizione del manuale, l'indice di revisione di ogni sezione, la data e la descrizione sintetica di ogni modifica.

Le modifiche possono essere "Sostanziali" o "Generiche":

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

- "SOSTANZIALI": sono quelle modifiche che per contenuto e/o entità implicano una nuova edizione del Manuale. Ad esempio, nel caso di integrazione di un nuovo standard nel sistema di gestione integrato, è opportuno rieditare il MQ per evitare rischi di gestione non conforme del sistema.
- "GENERICHE": sono quelle modifiche di piccola entità che non implicano una nuova edizione del Manuale, ma solo una revisione della sezione interessata.

Il Manuale è identificato dal n° di edizione apposto in prima pagina. Lo stato di aggiornamento di ogni sezione è identificato dal n° di revisione con relativa data riportato in ogni pagina.

Tutte le volte che si effettua un qualsiasi cambiamento al Manuale, il Resp. Assicurazione Qualità e Ambiente invia a tutte le funzioni apicali le sezioni oggetto di modifica. Nel caso di modifiche sostanziali che implicano una riedizione del Manuale, si provvede alla sostituzione integrale del precedente con quello aggiornato. Quanto sopra è applicato unicamente alle copie "in Distribuzione Controllata". In tal caso i riceventi sono responsabili dell'aggiornamento della copia del Manuale in loro possesso e dell'adeguamento delle proprie attività alla nuova edizione.

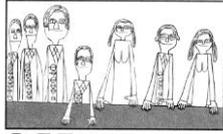
Validità

Il Manuale ha validità pari a 3 anni dalla data di emissione di ogni edizione. Al termine di tale periodo il CdA determina se emettere o meno una nuova edizione anche se non sono avvenuti sostanziali mutamenti alle varie sezioni durante il periodo di validità. È emessa una nuova edizione anche nel caso che siano state effettuate 10 revisioni di sezioni del Manuale.

9.2 Procedure e Protocolli e DTO

Le Procedure sono documenti primari, che disciplinano e coordinano le attività, definiscono modalità operative, risorse, responsabilità al fine di garantire la Qualità dei prodotti e dei processi oltre al rispetto dei requisiti normativi e volontari in materia di gestione ambientale. Costituiscono l'ossatura del Sistema di gestione aziendale Qualità e Ambiente e sono il completamento naturale del Manuale di gestione aziendale per la Qualità e l'Ambiente nel quale sono richiamate tutte le volte che si rende necessario esplorare il Sistema nei dettagli.

Il protocollo è un documento descrittivo delle responsabilità e delle modalità di esecuzione di attività che hanno un contenuto professionale tipico, ossia sono svolte da personale professionale qualificato che investe atti di carattere sanitario, socio-sanitario, sociale specifico. L'obiettivo generale del protocollo è fornire indicazioni operative l'adozione di appropriate misure preventive e di gestione dell'assistenza nel contesto operativo specifico ove è applicato. Il protocollo rappresenta pertanto la sintesi di misure adottate a fronte dell'adozione di un approccio basato sulla gestione del rischio nell'erogazione delle prestazioni. Il contenuto del protocollo è vincolante per i professionisti che sono chiamati a svolgere le attività che in esso sono descritte. In caso di

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

difforme o mancata applicazione anche parziale del presente protocollo, il professionista e l'organizzazione sono soggetti alle conseguenti responsabilità di natura professionale e legale. Il protocollo è elaborato tenendo conto della tipologia di utenza ed è applicato tenendo conto delle condizioni specifiche dell'utente, in particolare sulla base delle indicazioni specifiche che derivano da disposizioni sanitarie del Medico di Medicina Generale ovvero di altro sanitario specialista di riferimento, ovvero di altro sanitario di strutture ospedaliere, di cura e riabilitazione che ha in cura l'utente.

Anche il documento tecnico-organizzativo contiene come il protocollo l'indicazione delle responsabilità e la sequenza delle attività tecnico-professionali in ambito socio-sanitario, assistenziale ed educativo. Esso deriva per lo più da documentazione già in uso all'interno del sistema qualità della Cooperativa in applicazione delle precedenti revisioni del sistema di accreditamento sociale. Costituisce pertanto un patrimonio di cultura professionale che la Cooperativa non intende disperdere e che mette a disposizione del proprio personale per una migliore esecuzione delle attività assistenziali tipiche connesse con il lavoro sociale svolto all'interno di strutture e servizi. La documentazione tecnico-organizzativa costituisce pertanto una linea guida per il personale, indicando modalità e pratiche che favoriscono l'uniformità della gestione delle attività assistenziali e l'orientamento alla qualità della prestazione. Un elemento significativo della documentazione tecnico – organizzativa è data dall'orientamento delle indicazioni tecniche in essa contenute, alla promozione dell'autonomia e delle capacità del soggetto assistito. Ciò rappresenta un punto essenziale nell'ambito di pratiche assistenziali che costituiscono spesso il cuore del lavoro sociale e delle prestazioni offerte all'interno delle strutture e dei servizi. La documentazione tecnico-organizzativa è elaborata tenendo conto della tipologia di utenza ed è applicata tenendo conto delle condizioni specifiche dell'utente, in particolare sulla base delle indicazioni specifiche che derivano da disposizioni sanitarie del Medico di Medicina Generale ovvero di altro sanitario specialista di riferimento, ovvero delle strutture ospedaliere, di cura e riabilitazione che ha in cura l'utente.

Protocolli e Documenti Tecnico Organizzativi sono elaborati sulla base di evidenze scientifiche, di linee guida ministeriali e regionali o di protocolli di società scientifiche, a partire da un lavoro interno multidisciplinare.

A complemento delle attività descritte al punto 8, quelle specifiche per le procedure e gli altri documenti di gestione sono le seguenti:

Elaborazione

Nell'Elaborazione delle Procedure e degli altri documenti gestionali si utilizza il modello informazione documentata articolando poi il documento in paragrafi e sotto-paragrafi

Identificazione

Le Procedure Gestionali sono identificate da una codifica alfanumerica così strutturata:

PG 00

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

dove:

PG = Procedura Gestionale

00 = Numero progressivo relativo alla procedura

Le Procedure di Erogazione del servizio sono identificate da una codifica alfanumerica così strutturata:

PE X.YY

dove:

PE = Procedura Erogazione del servizio

X = Numero identificativo dell'area

YY = Numero progressivo relativo alla procedura

Le Procedure Ambientali sono identificate da una codifica alfanumerica così strutturata:

PA X.YY

dove:

PA = Procedura Ambientale

X = Numero identificativo dell'area

YY = Numero progressivo relativo alla procedura

I Protocolli professionali sono identificati da una codifica alfanumerica così strutturata:

Prot. 00

dove:

Prot. = Protocollo professionale

XX = Numero identificativo del protocollo

I Documenti Tecnico Organizzativi sono identificati da una codifica alfanumerica così strutturata:

DTO 00

dove:

Prot. = Protocollo professionale

XX = Numero identificativo del protocollo

Inoltre, si riportano su ogni pagina il titolo, il numero di revisione e la relativa data, il numero di pagina e il numero totale delle pagine, nonché il riferimento all'edizione del MQ e alla/e corrispondente/i sezione/i dello stesso.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

Elaborazione e Verifica, Approvazione ed Emissione

La prima pagina di ogni Procedura / Protocollo / **DTO** riporta la sigla dei seguenti Enti:

- per **elaborazione e** verifica, del Responsabile dell'Ente cui compete più direttamente l'applicazione;
- per l'approvazione, della Direzione;
- per l'emissione, del Resp. Assicurazione Qualità e Ambiente.

Distribuzione

Il Responsabile Assicurazione Qualità e Ambiente distribuisce:

- Tutte le procedure e gli altri documenti di gestione sopra richiamati, approvate ed emesse, alla Direzione e nei vari uffici e in area riservata del sito www.coopcrea.it
- Le procedure e gli altri documenti di gestione sopra richiamati di specifico interesse a responsabili e/o consulenti per le aree di rispettiva competenza.

Tale distribuzione avviene secondo quanto descritto al punto precedente della presente procedura. In caso di Modifica e Distribuzione delle procedure revisionate, le copie obsolete vengono distrutte.

Modifiche

Tutte le modifiche devono essere verificate e approvate dagli stessi Enti della prima emissione. Su ogni pagina sono riportati l'indice di revisione e la data in modo da identificare chiaramente l'ultima edizione.

Quando si effettua una modifica, viene riportato:

- nuovo indice di revisione
- data di revisione
- descrizione sintetica della modifica

Validità

Tutte le procedure e i protocolli e gli altri documenti di gestione sopra richiamati hanno validità pari a 3 anni dalla data di emissione.

Al termine di tale periodo è valutato se emettere una nuova edizione anche se non sono avvenuti mutamenti durante il periodo di validità.

Una copia delle eventuali procedure/protocolli e gli altri documenti di gestione sopra richiamati **che sono** alienati viene conservata dall'Ente emittente come specificato al punto "Conservazione ed Archivio".

Elenco

L'"Elenco delle Procedure", l'elenco dei protocolli e dei documenti tecnico - organizzativi riporta:

- n° **documento di sistema**
- titolo
- data della prima emissione
- n° di revisione e relativa data
- riferimento alla sezione del Manuale della Qualità.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

Gli elenchi sono tenuti digitalmente a cura del RAQ.

Moduli

Le Procedure generalmente fanno riferimento ad alcuni moduli, il cui utilizzo ne rappresenta l'effettiva applicazione. Tali Documenti distinti per ogni Procedura, con l'apposito Elenco Moduli Sistema di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente.

Tale elenco contiene il codice, il titolo, il tipo e lo stato di ogni modulo utilizzato e le responsabilità della verifica, emissione, utilizzo ed archivio del modulo stesso. Nell'elenco è indicato il luogo ed il periodo di archiviazione dei moduli compilati. L'elenco Moduli è distribuito in forma controllata dal Responsabile Qualità e Ambiente ai coordinatori dei servizi ed è messo a disposizione in area riservata o cloud. Nel caso in cui un modulo venga modificato, ne venga introdotto un nuovo o soppresso uno esistente, l'elenco moduli deve essere modificato e la versione revisionata distribuita. La firma da parte della Direzione attesta la verifica e l'approvazione della modulistica, la firma del Responsabile Qualità e Ambiente la corretta emissione.

In ogni Procedura o Protocollo, i moduli di cui si prevede l'utilizzo sono elencati nel paragrafo "Riferimenti" oppure sono allegati in un'istruzione di lavoro relativa alla gestione delle informazioni documentate.

9.3 Istruzioni di Lavoro

Le Istruzioni di Lavoro sono disposizioni scritte che specificano o descrivono le modalità esecutive ed i riferimenti per svolgere una definita attività, al fine di standardizzare le metodologie usate all'interno della Cooperativa.

Elaborazione

Nell'Elaborazione delle Istruzioni di Lavoro si utilizza generalmente il modello Informazione Documentata. Nel caso che per particolari esigenze di una Procedura, sia necessario richiamare in essa e utilizzare un altro modello di Istruzione, questo deve essere standardizzato come Modulo allegato alla Procedura stessa. In tal caso ogni Istruzione di Lavoro deve possedere sempre i seguenti requisiti:

- IL 00 = n° di identificazione
- titolo
- riferimenti a documenti di livello superiori (la Procedura in cui è richiamata)
- n° di revisione e relativa data
- n° di pagina e n° totale delle pagine
- scopo e campo di applicazione
- responsabilità di elaborazione, verifica, approvazione ed emissione.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

Elenco

Esiste un apposito "Elenco delle Istruzioni di Lavoro del Sistema di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente", di tutte le Istruzioni di Lavoro del Sistema di gestione aziendale per la Qualità e l'ambiente, **tenuto digitalmente**.

- n° IL
- titolo
- data della prima emissione
- n° di revisione e relativa data
- Procedura di Riferimento
- Enti responsabili di emissione ed archivio.

Distribuzione e Modifica

La Distribuzione e la Modifica delle Istruzioni di Lavoro sono gestite come nel caso delle Procedure.

Validità

La Validità delle Istruzioni di Lavoro è la stessa delle Procedure.

9.5 Documenti di Registrazione

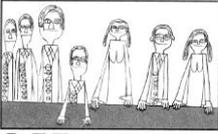
Sono documenti utilizzati per la registrazione di precise attività di controllo e verifica regolamentate da Procedure e rappresentano la dimostrazione oggettiva e documentata della loro applicazione. Ogni Documento di Registrazione è necessariamente un modulo allegato a una Procedura.

Ai fini di dare certezza alle registrazioni, ciascuna struttura provvede a redigere un deposito firme e sigle degli operatori, a partire dall'elenco del personale in versione aggiornata.

Nell'ottica di una progressiva informatizzazione e digitalizzazione dei processi, la Cooperativa adotta applicativi e software gestionali che vanno a sostituire le registrazioni cartacee (es. File Maker per gestione formazione e risorse umane, e-personam per gestione cartella socio-sanitaria e processi assistenziali nelle strutture residenziali e semi-residenziali).

Tali applicativi e software, in particolare per la gestione delle informazioni documentate relative alle strutture assicurano la compliance alla normativa in materia di trattamento dei dati personali.

L'accesso a tali gestionali è riservato al personale incaricato ed è possibile grazie ad un accesso sicuro con Nome Utente e Password personali. Sono previsti diversi livelli di autorizzazione in visualizzazione/compilazione e registrazione/modifica/cancellazione/supervisione. Le registrazioni effettuate in tali gestionali sono pertanto tracciabili e identificabili con chi effettua la registrazione.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

Per quanto concerne lo specifico funzionamento si fa espresso rinvio ai manuali d'uso e alle guide rese disponibili dai produttori. La Cooperativa promuove attività formative e di supporto per l'uso di detti applicativi.

Interpretazione e applicazione

E' importante che ogni documento sia compilato in modo completo e chiaro, sia per quanto riguarda i risultati dei controlli/verifiche eseguiti, sia per ciò che concerne la correlazione ai documenti cui sono riferiti. Devono essere, inoltre, chiaramente identificabili i responsabili dell'esecuzione dei controlli/verifiche, le date, i processi/servizi controllati/verificati.

Conservazione e archivio

Il Responsabile di ogni area ha il compito di raccogliere e archiviare i Documenti di Registrazione. L'archiviazione deve garantire una facile rintracciabilità e una buona conservazione. Se necessario tali attività sono specificate nella Procedura cui il Documento di Registrazione è allegato.

10. Organizzazione della documentazione tecnica

La Documentazione Tecnica è così organizzata:

- Elenco della documentazione Tecnica
- Classificatore contenente sia leggi e decreti nazionali sia normative europee
- Classificatore contenente leggi, delibere e regolamenti regionali
- Cartelle tecniche dei Servizi
- Raccolta Curricula
- **Prospetti e report relativi alla parità di genere**

10.1 Gestione documentazione

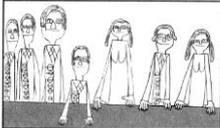
Leggi e Norme

Tutti i documenti di origine esterna (quali Leggi, Decreti e Regolamenti) che, secondo la valutazione della Presidenza o la Direzione interessano in maniera diretta o indiretta le attività della cooperativa, sono raccolte in un apposito classificatore.

I documenti sono controllati e aggiornati dalla Direzione o da collaboratori da questa individuati e ne viene tenuto apposito elenco con registrazione dello stato di validità (in vigore, modificato, abrogato).

L'aggiornamento è fatto attraverso:

- le comunicazioni che tempestivamente l'Associazione di categoria delle quale la cooperativa fa parte invia
- le comunicazioni che gli Enti o altre agenzie di interesse per le attività della cooperativa (sindacato, associazioni di settore) inviano

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

- il controllo periodico (almeno annuale) delle pubblicazioni attraverso consultazione di siti di specifico interesse (quali Ministero Solidarietà Sociale, Regione Toscana, Provincia di Lucca, etc.)

La sostituzione o l'integrazione di una legge già presente o l'inserimento di nuove e è registrato sull'elenco leggi e norme, il cui aggiornamento è a cura del RAQ, anche attraverso segnalazioni della Direzione e delle altre funzioni di responsabilità.

Le leggi e le Norme sono conservate in apposita cartella digitale condivisa con Presidente, **Direttrice** e sono a disposizione per la consultazione anche di altri responsabili della Cooperativa.

I requisiti cogenti sono individuati in sede di progettazione nel piano di sviluppo del progetto.

E' facoltà della direzione decidere di distribuire ai coordinatori leggi e /o regolamenti e gli elenchi delle leggi nazionali e regionali. Tutti i documenti di origine esterna che interessano direttamente il servizio e sono funzionali alla corretta erogazione del medesimo sono archiviati presso le sedi dei servizi.

Documentazione esterna relativa agli utenti

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

Questa documentazione è gestita e conservata a cura del Coordinatore del Servizio interessato.

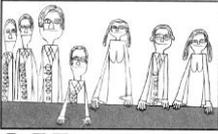
Generalmente questo tipo di documentazione viene conservata all'interno della cartella personale dell'utente.

La durata della sua conservazione segue quella della cartella dell'utente; comunque è conservata per tutto il periodo che la Cooperativa eroga servizi all'utente.

Cartelle tecniche dei Servizi

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:

	Documenti	Responsabilità Aggiornamento	
		Resp. Amm.ne	Altri responsabili
	Invito e disciplinare di gara	●	
	progetto di gestione		● Resp.le progettazione
	offerta economica	●	
	verbale di aggiudicazione e convenzione	●	
	elenco operatori		● Resp.le Risorse Umane
	orario del servizio		● Resp.le risorse umane
	relazione annuale		● Direzione

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

eventuali variazioni del servizio	●	○
comunicazioni da e per l'Ente	●	○

● Responsabilità primaria ○ Corresponsabilità

Un Elenco Documentazione viene posto all'inizio della Cartella tecnica, allo scopo di identificare i documenti in essa contenuti.

L'aggiornamento dei documenti della Cartella Tecnica è di competenza del Resp.le Amministrativo ● da altri Responsabili così come evidenziato sopra.

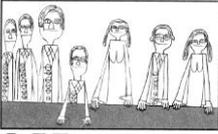
La Cartella Tecnica è identificata dal nome del Servizio e dal numero di procedura. La Cartella Tecnica è tenuta aperta e aggiornata sino a quando il servizio rimane aperto o comunque sino a che viene gestito dalla Cooperativa C.RE.A. successivamente viene archiviata per un periodo di almeno 3 anni.

All'interno di ogni servizio sono tenuti i seguenti documenti:

- Sistema qualità **e ambiente**: manuale della qualità, procedure e relativa modulistica, elenco procedure ed elenco moduli sistema qualità
- HACCP: Piano di autocontrollo e relativa modulistica,
- D.Lgs 81/08 e s.m.i. DVR e allegati relativi, inclusi dichiarazioni di conformità impianti elettrico, di riscaldamento, ascensore.
- abstract progetto di gestione,
- convenzione,
- budget orario ed economico,
- elenco e orario/turni operatori,
- comunicazioni da/con l'esterno,

Per quanto riguarda la Privacy (D.Lgs. 196/2003 - GDPR UE 2016-679), questa non prevede la compilazione di documenti particolari da tenere sul servizio ma una corretta conservazione dei dati tutelati dalla privacy contenuti negli altri documenti. I dati da proteggere sono tutti quelli, personali e sensibili, che possono essere collegati direttamente a una persona; cioè: numeri telefonici (cellulari e non), informazioni di tipo sanitario di ogni genere, schede personali, dati contenuti in eventuali relazioni; siano essi tenuti con sistema cartaceo che informatizzato, devono essere custoditi in armadi, cassette e/o ambienti chiusi a chiave e non accessibili a persone non incaricate e in modo da garantirne la sicurezza intesa anche come danneggiamento o distruzione accidentale. I dati contenuti su PC devono essere protetti anche attraverso l'installazione di password che impediscano l'accesso a utilizzatori non incaricati.

La documentazione è destinata in base ad un criterio di responsabilità individuata all'interno dei mansionari specifici. Destinatari dei documenti del servizio possono essere tutti gli operatori in relazione al ruolo ricoperto:

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

1. il coordinatore, in quanto responsabile del servizio, è destinatario di tutta la documentazione inerente al servizio;
2. gli operatori sono destinatari della documentazione inerente incarichi specifici e della documentazione riguardante il rapporto di lavoro e di socio con la cooperativa.

Raccolta Curricula

I Curricula che pervengono alla Cooperativa sono controllati da parte del Collaboratore di Direzione, che identifica quelli d'interesse per le attività ed i servizi svolti dalla Cooperativa. I Curricula sono valutati attentamente, in quanto costituiscono un importante strumento di ricerca del personale della Cooperativa, così come richiamato nella Procedura **PG 05 Gestione risorse umane**, dove si dichiara la delicatezza ed importanza della fase di ricerca di personale ad alta professionalità e in possesso di particolari doti umane e tecniche, data la particolare criticità delle mansioni che gli operatori sono chiamati a svolgere. Se ritenuti interessanti i Curricula vengono archiviati in apposita "Cartella Curricula" dividendoli per qualifica professionale:

- Assistente di base
- Animatore di comunità
- Educatore professionale o Laurea in Scienza dell'Educazione/psicologia/pedagogia
- Varie

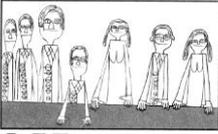
Al momento dell'inserimento del curriculum nella cartella, il Referente ufficio della Direzione appone la data d'inserimento, in quanto la conservazione è di un anno, termine oltre il quale i Curricula vengono eliminati dalla cartella.

11. Regolamenti e Carte del Servizio

La Cooperativa adotta Regolamenti interni nell'ambito delle strutture soggette ad autorizzazione al funzionamento, ne condivide i contenuti con l'Ente committente e provvede, per il tramite dei Coordinatori, a condividere con familiari e rappresentanti degli utenti e, ove possibile, con gli utenti stessi. Ai fini della diffusione, provvede a pubblicare la Carta del Servizio sul proprio sito web www.coopcrea.it. Regolamenti e carte del servizio sono inoltre affissi in bacheca pubblica e consultabili presso le strutture e le sedi dei servizi.

12. Gestione cartelle condivise

Nell'ottica di una progressiva informatizzazione e digitalizzazione dei processi e per facilitare la condivisione interna delle informazioni, sono utilizzate:

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 08
	GESTIONE INFORMAZIONI DOCUMENTATE	Rev. 02 del 19.04.2023

- Cartelle condivise tra figure responsabili ed operative della Cooperativa con archiviazione su server aziendale
- Cartelle condivise in cloud esterno (es. G-Drive o altri cloud)

La regolamentazione della attivazione, gestione e controllo delle cartelle condivise è disciplinata dal Sistema Privacy a cui si fa espresso rinvio. All'interno delle cartelle condivise in cloud esterno non possono essere conservati documenti e registrazioni contenenti dati personali.

13. Prospetti e report relativi alla parità di genere

Il referente amministrazione del personale predispone e tiene aggiornati i prospetti di calcolo e monitoraggio degli indicatori (KPI) in materia di parità di genere. La Direzione, anche con la collaborazione e il supporto della Funzione di presidio per la parità di genere, produce e tiene aggiornato un cartolare con la documentazione dei report periodici e le evidenze relative alla gestione di contenziosi legali, non conformità, reclami ecc. relativi alla parità di genere.

Il cartolare è tenuto digitalmente, salvo la documentazione cartacea conservata all'interno degli uffici della Cooperativa.

14. Documentazione

La documentazione relativa alla presente procedura è conservata a cura del RAQ.

15. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione rischi e opportunità e loro riesame
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura s'informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.

La presente procedura è sottoposta a revisione in occasione di ogni nuova edizione del MQ e ogniqualvolta si renda necessario.