

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

# RIESAME DELLA DIREZIONE

Data 15.05.2024

Luogo Viareggio, Via Virgilio, 222

Presenti:

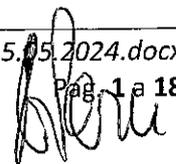
- ✓ Presidente – Andrea Peruzzi
- ✓ Vice Presidente - Roberta Carmignani
- ✓ Presidente onorario – Luigi Sonnenfeld
- ✓ Consigliera – Chiara Benincasa
- ✓ Consigliere – Andrea Francesconi
- ✓ Consigliere – Fabrizio Franceschi
- ✓ Consigliera - Penny Frediani
- ✓ Consigliere - Sauro Ramacciotti
  
- ✓ Gemignani Andrea (Presidente del Collegio Sindacale)
- ✓ Baldini Monica Barbara (Sindaca)

Invitato a partecipare:

- ✓ RAQ - Emanuele Gambini
- ✓ Organo di Staff -Vera Caruso

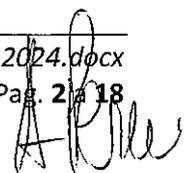
## Sommario

- 1.1. Esiti di precedenti Riesami della Direzione e lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010) ..... 4
- 1.2. Riesame dell'analisi di contesto e delle aspettative delle parti interessate ed i cambiamenti relativi a: 5
- fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione; ..... 6
  - esigenze e aspettative delle parti interessate, comprendenti obblighi di conformità; ..... 6
  - rispettivi aspetti ambientali significativi;..... 6



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ.005 PG.16 Rev. 02 del 10.11.2020

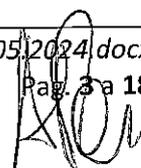
- rischi e opportunità; ..... 7
- 1.3. Grado di realizzazione degli obiettivi ambientali..... 7
- 1.4. Le informazioni e i risultati delle analisi delle prestazioni del servizio ed efficacia del sistema di gestione per la qualità e ambiente relativi a: ..... 8
  - Al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità ambientale ..... 8
  - Ai risultati del monitoraggio e della misurazione degli aspetti ambientali..... 8
  - I rapporti del servizio..... 8
  - Andamenti relativi alla soddisfazione del cliente e le informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti compresi i reclami (9001 e 14001) ..... 8
  - Andamenti relativi alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti..... 9
  - Andamenti relativi alle prestazioni di processo e alla conformità dei servizi ..... 9
  - Andamenti relativi alle non conformità e alle azioni correttive (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)..... 11
  - Valutazione del rischio (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010) ..... 12
  - Andamenti relativi ai risultati di audit (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)..... 13
  - Andamenti relativi alle prestazioni di fornitori esterni ..... 13
- 1.5. Adeguatezza delle risorse (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)..... 13
- 1.6. Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)..... 14
- 1.7. Le opportunità di miglioramento (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)..... 15
- 2. Output al riesame ..... 16
  - 2.1. Conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione qualità e ambiente (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)..... 16
  - 2.2. Opportunità di miglioramento continuo (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)..... 16
  - 2.3. Decisioni relative a ogni esigenza di modifica del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente comprese le risorse..... 17
  - 2.4. Azioni, necessarie a seguito di mancato raggiungimento degli obiettivi ambientali ..... 17
  - 2.5. Decisioni relative all'opportunità di migliorare l'integrazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente con altri processi aziendali ..... 18
  - 2.6. Implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione (14001)..... 18



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

2.7. Risorse necessarie..... 18

2.8 Impegno al miglioramento continuo ..... 18



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

## Input al riesame

1.1. Esiti di precedenti Riesami della Direzione e lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

### Ultimi riesami effettuati:

- 06.12.2023 Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 / Norme di servizio UNI 10881 – UNI 11010 - UNI 11034
- 19.04.2023 Sistema di Gestione per la Parità di Genere UNI / PdR 125:2022

### In output dai riesami precedenti:

- Erano stati confermati i processi aziendali, in base ai quali era stata formulata la pianificazione degli obiettivi di miglioramento per il 2024, in considerazione altresì della valutazione dei rischi
- Era stata confermata la Politica per la Qualità, l'Ambiente e per la Parità di Genere aggiornata in revisione del 19.04.2023;
- Era stato aggiornato l'Organigramma in revisione del 06.12.2023, poi successivamente modificato il 08.02.2024;
- Era stato confermato il Manuale Qualità e Ambiente in edizione 02 del 07.12.2022.
- Era stata assicurata la disponibilità delle risorse necessarie per l'efficace funzionamento del sistema di gestione e dei singoli processi, inclusi quelli ambientali e di parità di genere. Assicurata l'assegnazione di risorse sufficienti, in continuità con gli impegni contrattuali intrapresi precedentemente, al fine di garantire l'ottimale gestione dei servizi e delle strutture rientranti nel campo di applicazione del SGI. Assicurate le risorse necessarie per il mantenimento e lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente e per la parità di genere previste dettagliatamente nella Pianificazione di Miglioramento e nel Piano strategico per la Parità di Genere.
- Era stato assicurato l'impegno al miglioramento in modo continuo per assicurare idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente. Erano inoltre stati considerati i risultati delle analisi e delle valutazioni di cui ai riesami, nonché i loro output, con la determinazione di esigenze ed opportunità da considerare come parte del miglioramento continuo.

Il Piano di Miglioramento adottato è stato declinato in 7 progetti di Miglioramento portati in presentazione, discussione e approvazione dell'Assemblea dei Soci il 29.04.2024 sui seguenti obiettivi:

- Partecipazione - Rafforzare le azioni intraprese di coinvolgimento dei soci della Cooperativa, sulle aree della partecipazione attiva, del welfare aziendale e della parità di genere
- Accredito sociale - Garantire in tutte le strutture e in tutti i servizi, la conformità normativa all'accredito (trasmissione degli indicatori, piena applicazione dei nuovi requisiti)
- CREA B nel sistema di gestione della Cooperativa - Applicazione del modello di contratto e del monitoraggio della esecuzione della commessa v/cliente privato per i servizi di CREA B,

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

aggiornamento e formazione sulle nuove procedure del sistema di gestione il personale addetto di CREA B

- Comunicazione e monitoraggio - Efficientare le modalità di gestione dei flussi informativi con strumenti dedicati per garantire una conoscenza condivisa tra i diversi responsabili interessati ottimizzando le risorse
- Sviluppo e progettualità - Assicurare la progettazione su nuove gare per RSA Casa dei Nonni, Nido Arcobaleno Viareggio, Nido Vallecchia Pietrasanta, Assistenza domiciliare, CAP La nostra casa. Proseguire l'impegno nella co-progettazione e nella progettazione innovativa anche con enti locali/A.USL e con Fondazioni erogative. Elaborare una progettazione preliminare per nuove attività sia per sezione A che per sezione B della Cooperativa
- Sostenibilità ambientale - In continuità con gli obiettivi ambientali precedentemente adottati, attivare un programma specifico di miglioramento mediante progetti di efficientamento energetico specifici, mediante azioni di sensibilizzazione e di formazione della cultura di un uso consapevole delle risorse
- Una nuova normalità - Assicurare al massimo la protezione dal rischio contagio di utenti e operatori

Gli esiti dei singoli progetti di miglioramento del periodo precedente (2023) e del piano nel complesso, sono dettagliati nel documento Verifica Piano di Miglioramento 2023.

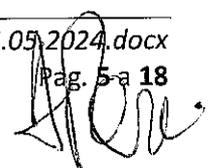
Piano e progetti, pur avendo in taluni casi una dichiarata valenza pluriennale, sono stati presi in carico e hanno avuto esiti significativi per il miglioramento continuo di CREA. Nel corso del 2023 si è dato seguito anche ad importanti innovazioni a livello di sistema integrato, con la certificazione in materia di parità di genere secondo la UNI / PdR 125:2022 che ha visto l'integrazione di un Piano strategico per la parità di genere.

Sempre nel corso del 2023 e nei mesi iniziali del 2024 la Cooperativa ha mantenuto i servizi già precedentemente gestiti. Un riscontro specifico su gare, progetti e commesse è allegato nel report Progettazione e Sviluppo 2023 che non presenta elementi nuovi per quanto concerne il 2024 non essendo al momento uscite gare su cui la Cooperativa ha presentato progetti.

Dal punto di vista ambientale, per la natura stessa dei propri processi aziendali, la Cooperativa ha potuto agire solo limitatamente su consumi ed emissioni, mantenendo il proprio impegno – per quanto nella sua capacità – di generare impatto positivo sull'ambiente in modo diretto. Si segnala semmai, in ragione di un'estensione degli orari dei CDD al sabato, un atteso aumento delle emissioni e dei consumi, calmierato tuttavia dalla politica attenta adottata dalla Cooperativa.

## 1.2. Riesame dell'analisi di contesto e delle aspettative delle parti interessate ed i cambiamenti relativi a:

La Cooperativa ha promosso in data 30.11.2023 un incontro di approfondimento con i membri del CdA, il Presidente onorario, l'Organo di Staff e facilitato dal RAQ, finalizzato ad analizzare e sottoporre a riesame il contesto interno ed esterno, fare una valutazione preliminare alla verifica del piano e dei progetti di



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE	Mod. AQ.005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

miglioramento 2023 e trarre linee guida per lo sviluppo della Cooperativa per il 2024. Lavoro dal quale è scaturito il Piano di Miglioramento 2024 e i Progetti di Miglioramento sopra richiamati.

Il CdA propone col presente riesame la conferma di quanto valutato ed elaborato circa la comprensione dell'organizzazione e del suo contesto, nonché delle esigenze ed aspettative delle parti interessate in allegato al presente documento di riesame e parte integrante di esso, a partire dalle risultanze emerse dall'incontro svolto e dalla rivalutazione svolta in occasione del presente riesame.

Per la parte ambientale:

- fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione;

La gestione post - pandemica anche nel corso dei primi mesi del 2024 ha comportato:

- il mantenimento degli standard rafforzati delle attività di pulizia e sanificazione con aumento nell'uso di prodotti di pulizia e sanificazione che, sebbene Ecolabel, comportano un aumento delle quantità di residui di prodotto rilasciati nell'ambiente;
- un consumo maggiore di materiale monouso (DPI, imballi DPI ecc.) con conseguente aumento della produzione di rifiuti assimilabili al rifiuto urbano, certamente in quantità inferiori rispetto ai picchi verificati durante la fase pandemica più acuta;
- livelli assimilabili se non in decrescita ai livelli ordinari rispetto all'anno precedente nella produzione di rifiuto sanitario, in ragione dell'assenza nei primi mesi di picchi di contagio.

L'aumento dei costi energetici nel 2023, seppure mitigato rispetto all'anno 2022, ha imposto un'azione di riduzione dei consumi attesa anche in questi primi mesi dell'anno 2024, per quanto possibile, adottando modalità di uso delle risorse più consapevole senza compromissione delle attività assistenziali erogate (es. comunicazione ai servizi su uso consapevole risorse e contenimento consumi).

- esigenze e aspettative delle parti interessate, comprendenti obblighi di conformità;

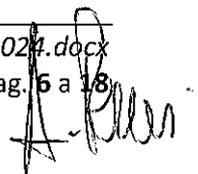
In relazione alle aspettative rilevanti delle parti interessate, comprendenti anche obblighi di conformità, dal punto di vista ambientale non sono emerse nuove e specifiche richieste.

La normativa anche in relazione alla gestione delle infezioni correlate all'assistenza (fase post-pandemica) con riflessi sulla materia ambientale, non ha subito variazioni per le strutture in gestione.

La Cooperativa ha dato seguito nel dicembre 2023 all'adeguamento alla normativa sul whistleblowing.

- rispettivi aspetti ambientali significativi;

Per quanto concerne gli aspetti ambientali significativi, la Cooperativa ha identificato come aspetti principali la gestione dei rifiuti e la gestione delle risorse. Tale previsione si mantiene come valida anche alla luce dell'estensione del campo di applicazione ai cantieri pubblici e privati delle attività svolte mediante inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate. Per quanto concerne questi aspetti, le politiche aziendali sono riepilogate nei report statistici ambientali e nel report di prestazioni ambientali relativi al 2023 aggiornati alla data del 31.12.2023 e inseriti nel bilancio sociale 2023 approvato in Assemblea



 <p><b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale</p>	<p><b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022</p>	<p>Rif. Sez. 9 MQ PG 16</p>
	<p>RIESAME DELLA DIREZIONE</p>	<p>Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020</p>

dei Soci. In tali documenti sono indicate quelle che sono le politiche e le azioni che l'organizzazione intende mettere in atto nel prossimo periodo.

- rischi e opportunità;

La valutazione del rischio, anche sotto il profilo ambientale non ha subito rilevanti variazioni. Viene pertanto confermata la valutazione svolta nel dicembre 2023, anche considerando andamenti e gestione di situazioni non conformi verificatesi nel 2024 che non alterano le valutazioni espresse.

Per quanto concerne le opportunità, al momento l'organizzazione ha individuato come indirizzo portante, quello di procedere all'efficientamento energetico sia delle strutture sulle quali ha potere in quanto di proprietà, sia sui mezzi di trasporto decidendo investimenti nel medio-lungo periodo anche sulla base dei rinnovi di gara per la gestione dei servizi nei quali è assegnato l'uso dei veicoli. Nel corso del 2024 è stato acquistato un nuovo veicolo autocarro per le attività CREA B (un altro autocarro era stato acquistato nel 2023), in sostituzione di due veicoli meno efficienti dal punto di vista ambientale, uno rottamato e l'altro venduto nel 2024.

Particolarmente rilevante è l'azione di sensibilizzazione che continuerà ad essere promossa per il contenimento di consumi ed emissioni con tutto il personale, sia per un contenimento dei costi energetici (pur nel mantenimento degli standard erogativi, anche di comfort ambientale per gli Ospiti), sia per la crescita di una cultura di attenzione agli impatti ambientali.

### 1.3. Grado di realizzazione degli obiettivi ambientali

In allegato al presente riesame come parte integrante dello stesso, si riporta il modello Mod\_AQ\_001\_PG\_23\_Report\_prestazioni\_ambientali aggiornato al 31.12.2023 dal quale si rende evidente come gli obiettivi, al netto dell'influenza di fattori esterni precedentemente già richiamati (es. permanenza della pandemia con aumento di consumi ed emissioni conseguenti, estensione giorni di servizio nei CDD) siano sostanzialmente stati raggiunti; questo strumento ci consente di costruire una storia di dati e statistiche grazie alle quali anche nei prossimi anni sarà possibile affinare le strategie aziendali e monitorarne la realizzazione e l'avanzamento.

In conformità alla ISO 14001, nell'ottica di continuare il cammino intrapreso nel 2019 per un costante e sistematico miglioramento dell'impatto che l'organizzazione ha sull'ambiente esterno, nel corso del 2023 e ad inizio 2024 la cooperativa ha effettuato alcuni interventi nelle seguenti aree:

- Gli acquisti di detersivi e prodotti monouso con marchio Ecolabel secondo Criteri Ambientali Minimi;
- La sensibilizzazione del personale a ridurre i consumi e l'adozione di un comportamento consapevole nell'utilizzo delle risorse energetiche, (informativa del Presidente al personale)
- Miglioramento della comunicazione delle performance ambientali nel Bilancio sociale 2023 approvato in Assemblea dei Soci il 29.04.2024 e di prossima presentazione pubblica nel corso del 2024; in particolare nel bilancio sociale è stata effettuata una comparazione tra il 2021, il 2022 e il 2023;
- una corretta gestione dei rifiuti e relativa compilazione dei registri di carico e scarico, con affidamento di raccolta e smaltimento a ditte in possesso di autorizzazioni e requisiti previsti per legge, sia per quanto riguarda i rifiuti sanitari che i rifiuti speciali non pericolosi. (Contratti Ecoeridania, Ecoprint, Ersu)



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- una manutenzione costante degli impianti e degli automezzi in modo da ridurre al minimo l'impatto ambientale.

1.4. Le informazioni e i risultati delle analisi delle prestazioni del servizio ed efficacia del sistema di gestione per la qualità e ambiente relativi a:

- Al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità ambientale

A seguito di un'analisi attenta di quelli che sono gli aspetti normativi in materia ambientale applicabili alle attività e alle strutture gestite dalla Cooperativa, incluse le attività svolte dalla sezione B della Cooperativa, non emergono diversità rispetto all'ultimo riesame riguardo il soddisfacimento dei propri obblighi di conformità ambientale che sono assicurati come reso evidente dalla documentazione di supporto raccolta e conservata a cura della Responsabile Infrastrutture e da comunicazioni formali di richiesta ai Proprietari di strutture in uso.

Col presente riesame la Cooperativa, nel riesaminare gli obblighi di conformità ambientale e attestarne il rispetto, aggiorna la Valutazione Ambientale Preliminare in cui sono espresse le specifiche valutazioni.

- Ai risultati del monitoraggio e della misurazione degli aspetti ambientali

Gli aspetti ambientali rilevanti sono stati tutti monitorati nel corso del periodo e risultano adeguatamente riepilogati negli allegati al presente riesame della direzione; gli stessi sono elemento di ingresso del rapporto statistico necessario alla verifica del raggiungimento degli obiettivi e alla pianificazione dei nuovi obiettivi, anche esso documento allegato al presente l'esame.

- I rapporti del servizio

Per procedere al riesame della direzione, si è fatto riferimento al rapporto del servizio inerente all'attività svolta nel corso del 2023 e curati dai Coordinatori/dalle Coordinatrici, dove sono evidenziate le attività svolte all'interno dei servizi o delle strutture nel corso dell'anno, sino all'ottobre 2023. Nel corso delle riunioni con i Coordinatori/le Coordinatrici del 11 e 12 aprile 2024 si è verificata nell'ambito di un focus group valutativo la validità di tali rapporti ed eventuali aspetti in aggiornamento (cfr. verbali degli incontri).

I singoli rapporti di servizio sono oggetto di esame sia singolarmente sia nel loro insieme, anche al fine di valutare l'intero processo a partire dal precedente riesame e individuare obiettivi ed azioni di miglioramento per l'anno successivo. Per le singole valutazioni operate dai Coordinatori si rinvia ai singoli documenti prodotti.

- Andamenti relativi alla soddisfazione del cliente e le informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti compresi i reclami (9001 e 14001)

Viene verificato il piano della soddisfazione del cliente. Nel corso del 2023 sono stati svolte analisi di soddisfazione:

- Su tutte le strutture a diretta gestione (CAP; CDD);
- Per la RSA Casa dei Nonni è stata ripetuta un'indagine indipendente, condotta da Me&S
- CIAF e CAG di Camaiore

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

d) CREA B

Non è stata condotta una specifica indagine sulla soddisfazione del clima interno sull'intera Cooperativa, prevista per l'autunno 2024, di cui è già stata elaborata una bozza e svolta una prima verifica con il Comitato Guida per gli aspetti relativi alla parità di genere.

È stata condotta un'indagine di soddisfazione per il Nido di Viareggio mentre non sono state condotte indagini di soddisfazione per il Nido di Pietrasanta, di cui la cooperativa svolge solo parte del servizio. Non sono state al momento riprogrammate indagini.

I risultati delle singole indagini sono stati riportati in report consegnati ai Coordinatori / alle Coordinatrici che hanno il compito di una restituzione presso l'équipe interna e presso le famiglie/rappresentanti legali degli e delle utenti.

I risultati complessivi delle rilevazioni sono presentati nell'ambito del riesame e oggetto di analisi e riflessione da parte del CdA.

Tutte le prescrizioni richieste in sede di vigilanza per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture NEL 2023 sono state soddisfatte. Nel 2024 sono stati fatti 2 sopralluoghi dalla CM NOL Versilia, uno al CDD Insieme e l'altro al CDD G.Martinelli, entrambi aperti.

Nel corso del 2023 sono state oggetto di visita di controllo ex l.r.82/2009 e smi 4 strutture (CDD Arcobaleno, CDD Superabile, CDD Insieme, RSA Casa dei Nonni). I controlli hanno avuto esito positivo, non sono state rilevate NC da sanare nei riguardi della Giunta Regionale. Le note di miglioramento segnalate sono tenute in considerazione anche per l'aggiornamento complessivo di procedure e protocolli.

- Andamenti relativi alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti

In occasione del riesame 2023 erano stati pianificati obiettivi di miglioramento della qualità e obiettivi ambientali andando a definire azioni, indicatori, tempistiche e responsabilità nell'attuazione.

Gli andamenti delle azioni pianificate sono stati misurati e sono riportati specificamente nel documento di Verifica al Piano di Miglioramento 2023, con un monitoraggio intermedio.

Per la parità di genere era stato definito un Piano strategico che è stato oggetto di verifica in occasione del presente riesame.

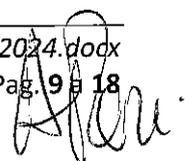
- Andamenti relativi alle prestazioni di processo e alla conformità dei servizi

I processi ambientali sono stati monitorati oltre che per il mantenimento della conformità normativa come precedentemente indicato, anche rispetto alle prestazioni ambientali rilevanti.

Si fa in particolare riferimento ai monitoraggi dei consumi rilevati specificamente per:

- gestione rifiuti (rifiuti sanitari)
- gestione delle utenze (energia elettrica, acqua, gas)
- gestione dei veicoli (consumi carburanti)

Sono rese disponibili e conservate a cura del Referente Infrastrutture le tabelle riepilogative degli andamenti





**C.R.E.A.**

Società Cooperativa Sociale

**Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere**  
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022

Rif. Sez. 9 MQ  
PG 16

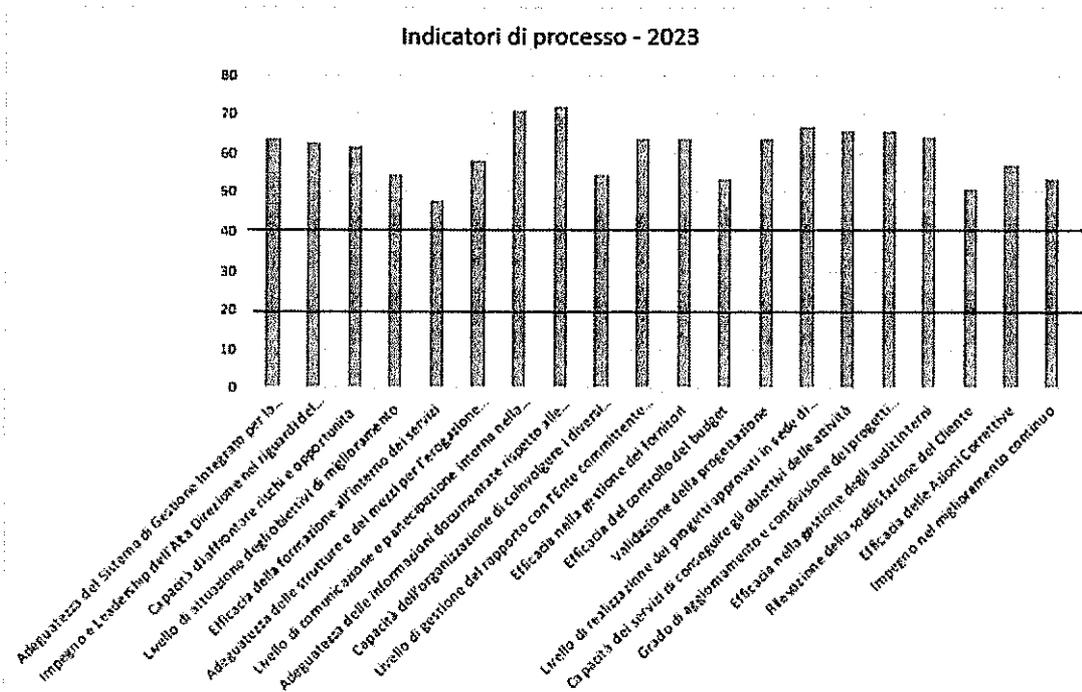
**RIESAME DELLA DIREZIONE**

Mod. AQ.005 PG16  
Rev. 02 del 10.11.2020

Nel corso del 2024 sono state effettuate le comunicazioni di trasmissione degli indicatori di accreditamento sociale entro le scadenze previste, per tutte le strutture e i servizi già precedentemente accreditati. Tale adempimento assicura il mantenimento della conformità ai requisiti cogenti e vincolanti anche in ragione dei contratti in essere.

È svolta e considerata in ingresso al Riesame anche l'autovalutazione dei servizi per il tramite dei Coordinatori / delle Coordinatrici, relativamente ad indicatori di processo, su tutti i processi aziendali. Gli indicatori rilevati sono di tipo qualitativo con una misurazione con scala di Likert. Vengono acquisiti come ancora significative le valutazioni espresse a fine 2023.

Qui di seguito viene riportato un grafico con le principali performance dei processi aziendali, mentre la tabella analitica dei valori assegnati da ciascun servizio è disponibile in allegato al presente Riesame.



Al fine di una valutazione dei risultati si sono considerate le seguenti soglie di accettabilità:

- 33%, al di sotto della quale l'indicatore è in area critica e comporta l'adozione di un'AC (valore soglia 20, rispetto ad un punteggio medio di 61)
- 66% al di sopra della quale l'indicatore è pienamente accettabile (valore soglia 40, rispetto ad un punteggio medio di 61)

Nell'intervallo tra il 33% e il 66% del valore medio dei punteggi conseguiti su ciascun indicatore, l'indicatore è da considerare in un'area di attenzione, che potrebbe considerare l'opportunità di un'azione di miglioramento.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

È stata inoltre fatta una comparazione ponderata rispetto al 2022. Da tale analisi, le valutazioni che hanno subito un peggioramento significativo non ve ne sono. In misura minore, invece, ma sempre con segno peggiorativo rispetto alla valutazione dello scorso anno risultano:

- Efficacia della formazione all'interno dei servizi
- Rilevazione della soddisfazione del Cliente

Anche su tali aspetti è possibile considerare l'opportunità di individuare azioni di miglioramento, ma è da tenersi conto che la valutazione di efficacia complessiva sulla formazione evidenzia come su 119 corsi inseriti nel 2023 (obbligatoria e specifica): 14 risultano molto efficaci, 58 risultano efficaci, 1 poco efficace; 46 risultano non compilati per la valutazione di efficacia di cui 3 non sono ancora svolti (fra questi si tratta perlopiù di formazione obbligatoria come HACCP e Sicurezza dei lavoratori).

È inoltre svolta una valutazione dei processi in base ad indicatori quantitativi, allegata al presente documento e facente parte di esso.

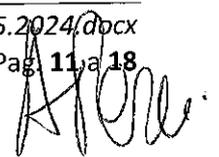
I risultati sono stati considerati per la formulazione dei Progetti di Miglioramento 2024.

- Andamenti relativi alle non conformità e alle azioni correttive (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

Vengono di seguito riportate le elaborazioni delle analisi delle Non Conformità rilevate e trattate nel corso del 2024. Due NC restano aperte su parte ambientale dal 2023

RIEPILOGO Non Conformità ANNO 2024													
Servizio Struttura	Descrizione												
	Fornitori	Materiali e Strutture	Erogazione e del Servizio	Attività del Personale	Reclami esterni	Gestione Qualità	Igiene e Sicurezza	Anti-violenza	Altro / Non specificato	Totale	di cui Ambientali	di cui da Audit interni	di cui Reclami
CAP La nostra casa						1				1		1	1
CDSD Cimbilium	1									1			
CDD Insieme (2023)							1			1		1	1
RSA Casa dei Nonni				1			2			3		2	2
CREA B						1				1		1	1
CAG Torre del Lago							1			1		1	1
CAG Brancalene (2023)							1			1		1	1
CDD Superabile							1			1		1	1
Factory 2	1									1			
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

Complessivamente le NC rilevate sono 9, a cui si aggiungono 2 originatesi nel 2023 e non ancora chiuse (35 in totale nel 2023). Migliorato l'utilizzo della scheda guasti che ha ridotto un uso improprio delle NC verificato precedentemente.





**C.R.E.A.**

Società Cooperativa Sociale

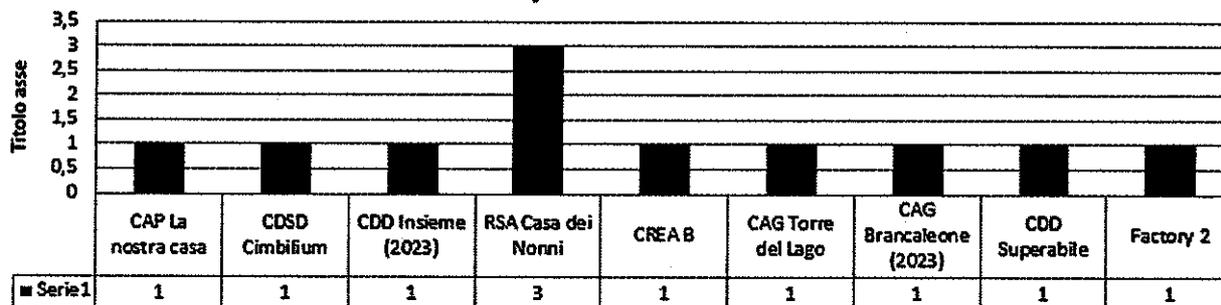
**Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere**  
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022

Rif. Sez. 9 MQ  
PG 16

**RIESAME DELLA DIREZIONE**

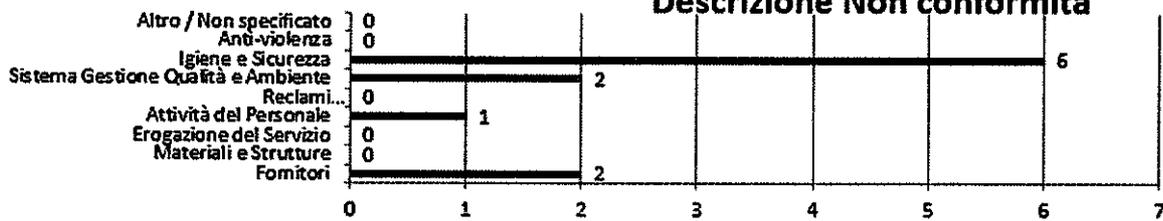
Mod. AQ 005 PG16  
Rev. 02 del 10.11.2020

### Aree/servizi interessati



Non si presentano situazioni di picchi di NC su specifici servizi, come verificatosi in passato.

### Descrizione Non conformità



Sulla base delle NC rilevate, solo alcune hanno richiesto l'apertura di un'Azione Correttiva, per le quali si rinvia allo specifico riepilogo.

Nell'ambito degli audit interni si è provveduto a verificare l'attuazione e l'efficacia delle AC precedentemente adottate. Alcune AC adottate su aspetti ambientali (es. invio comunicazioni PEC agli Enti proprietari delle strutture per richiesta integrazione documentazione) richiedono un tempo di attuazione che va oltre il presente riesame e restano pertanto aperte per il loro completamento.

Nel periodo non sono pervenuti reclami.

È stato svolto il monitoraggio sugli eventi critici di tipo clinico assistenziale relativo al 2023, per il quale è stato redatto un report

È stato effettuato il monitoraggio dei KPI quanti – qualitativi, per il quale si rinvia allo specifico prospetto elaborato. Dal monitoraggio emerge uno stato di applicazione del sistema in linea e perciò in pieno mantenimento dei livelli conseguiti in prima certificazione. Obiettivi di miglioramento sono individuati nel Piano strategico per la parità di genere.

- Valutazione del rischio (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

Alla data odierna viene inoltre presentata una revisione della valutazione dei rischi, svolta sulla base della procedura gestionale PG 04 GESTIONE DEL RISCHIO. Si allega un riepilogo dei rischi emergenti al netto del trattamento, riferibili ai diversi processi aziendali.

 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

In particolare, è integrata una valutazione del rischio assistenziale presso le strutture residenziali e semiresidenziali in virtù di quanto richiesto dai requisiti generali di accreditamento sociale.

Si rinvia ai prospetti allegati di valutazione del rischio, parte integrante del presente Riesame.

- Andamenti relativi ai risultati di audit (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

Sono stati condotti gli audit interni secondo un Programma di audit che, sebbene condotto con tempistiche diverse, concordate con le funzioni specifiche, ha consentito di sottoporre ad audit tutti i processi aziendali.

Gli audit sono stati condotti dal RAQ e da Resp.le Infrastrutture per i processi ambientali. Per il processo Qualità l'audit è stato condotto da valutatori interni.

Dei singoli audit è stato trasmesso il piano di audit alle funzioni interessate dal quale si desumono processi e procedure oggetto di verifica. Degli audit svolti è resa disponibile una verbalizzazione. Nell'ambito degli audit è stata verificata l'efficacia delle azioni correttive intraprese a seguito di precedenti non conformità se e dove presenti. Dagli audit svolti sono emerse non conformità come precedentemente indicato, nonché raccomandazioni e indicazioni di miglioramento.

Anche per i processi relativi al sistema ambientale, sono stati condotti audit interni su tutti i siti rientranti nel campo di applicazione. Anche in tal caso sono stati redatti verbali. Le carenze riscontrate e segnalate come NC, sono state tutte risolte eccetto che nel caso di segnalazioni non dipendenti direttamente dalla Cooperativa.

Il sistema di audit interni si conferma come momento di controllo e valutazione interna delle prestazioni, importante per evidenziare situazioni migliorabili e in taluni casi anche non conformità da dover gestire per assicurare la piena conformità delle prestazioni erogate e dei processi al sistema adottato.

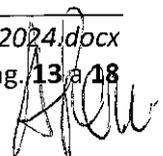
- Andamenti relativi alle prestazioni di fornitori esterni

In prossimità del Riesame della Direzione è stata condotta una valutazione aggiornata dei fornitori qualificati. Un elenco dei fornitori qualificati è allegato al presente Riesame.

#### 1.5. Adeguatezza delle risorse (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

L'adeguatezza delle risorse relativamente al processo di erogazione del servizio è preventivata in progetto in base al capitolato e alla proposta su di esso formulata.

Per gli appalti in gestione non sono stati modificati i contratti con l'Ente committente, eccetto specifici provvedimenti di proroga o per quanto concerne l'adeguamento delle rette sanitarie e sociali in RSA.



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

In fase attuativa, l'adeguatezza delle risorse è monitorata sul singolo appalto attraverso il controllo del budget operato dalla Responsabile Amministrativa e mediante il controllo del budget orario operato dalla Direzione, anche in relazione ai parametri minimi previsti dalla normativa regionale di riferimento e/o dall'appalto.

Tutti i servizi nel corso del 2023 e nel corso del 2024 hanno mantenuto livelli appropriati di persone, competenze, nonché delle altre risorse a supporto dell'attività operativa e per i processi in generale (ambiente per il funzionamento dei processi, consapevolezza, comunicazione, informazioni documentate ecc.).

Anche per gli aspetti ambientali, le risorse umane e materiali sono da ritenersi adeguate al Sistema di Gestione Ambientale in essere. Nel mantenere il livello raggiunto e procedere verso il miglioramento, si evidenziano:

- Un sensibile miglioramento nella pianificazione ed attuazione della formazione e dei controlli e valutazioni periodiche tramite audit sui processi ambientali
- L'impegno della Direzione nella sensibilizzazione e formazione del personale sulla gestione ambientale (es. formazione in materia di emergenze ambientali, informative di sensibilizzazione, bilancio sociale).

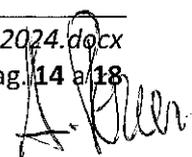
#### 1.6. Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità è monitorata attraverso punti di controllo già precedentemente valutati:

- Valutazioni espresse nell'ambito dei rapporti del servizio
- Esito degli audit interni
- Risoluzione delle NC ed efficacia della AC adottate
- Gestione dei reclami
- Valutazione della soddisfazione del cliente
- Gestione degli eventi critici a livello di singolo servizio
- Livelli di conseguimento obiettivi qualità

In particolare, il sistema è strutturato per rispondere efficacemente per i diversi processi, a rischi operativi, a prevenire l'errore umano e ad affrontare l'impatto sul singolo processo di rischi strategici. A fronte, inoltre, di rischi ed opportunità di livello strategico, quali quelli evidenziati nell'ambito della lettura del contesto e dei fattori interni ed esterni rilevanti, la Cooperativa ha adottato obiettivi di miglioramento coerenti.

Ad oggi le azioni intraprese al fine di contenere i rischi derivanti dalla gestione ambientalmente compatibile risultano essere pienamente efficaci.

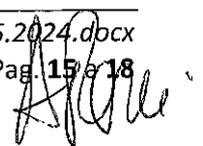


 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

1.7. Le opportunità di miglioramento (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

In ingresso al Riesame della Direzione si evidenzia come riguardo al piano di miglioramento del sistema di gestione integrato:

- a) Si debba proseguire nella adozione di una pianificazione di miglioramento a carattere pluriennale, in linea con le determinazioni derivanti dall'analisi del contesto interno ed esterno con un orizzonte temporale della durata del mandato del CdA, da aggiornare e specificare annualmente, anche mediante l'adozione di progetti di miglioramento.
- b) Adottare una pianificazione di miglioramento che:
  - a. Sia in grado anzitutto di rispondere sul piano della gestione operativa alla piena applicazione dei requisiti generali e specifici e degli indicatori di attività svolte e risultati raggiunti in applicazione della normativa di accreditamento sociale
  - b. Sia in grado altresì di continuare ad affrontare i rischi derivanti dalle ICA in caso di insorgenza (es. bolle Covid)
  - c. Possa fronteggiare, sul versante della gestione economico-finanziaria e delle risorse rese disponibili per il funzionamento del sistema di gestione qualità e ambiente e l'erogazione dei servizi, il nuovo scenario di operatività derivante dalle nuove gare in scadenza nel 2024 (RSA Casa dei Nonni; CAP La nostra casa, Assistenza domiciliare anziani, Nido Pietrasanta);
  - d. Sia integrata con la Pianificazione strategica di parità di genere;
  - e. Garantisca la continuità operativa dei servizi in conformità anche dei contratti in essere e possa, al contempo, cogliere opportunità di sviluppo secondo gli orientamenti strategici individuati dalla Cooperativa, anche riguardo alla sezione B
  - f. Colga l'opportunità, alimentata ulteriormente dall'urgenza economico-finanziaria, di fronteggiare l'aumento dei costi energetici per l'erogazione dei servizi, ancora molto impattante, adottando soluzioni di efficientamento ed eco-compatibili, dirette quindi a ottenere impatti positivi sotto il profilo della gestione ambientale;
- c) Applicare in modo corretto ed efficace il sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente, per le prestazioni erogate nell'ambito della sezione B della Cooperativa, relativa ad attività di igiene ambientale e pulizia in strutture pubbliche e private, svolte mediante inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate. Tale estensione del campo di applicazione del sistema di gestione è atteso possa consentire un ulteriore sviluppo e ampliamento dell'attività della Cooperativa.
- d) Si debba considerare che a partire dal 1 febbraio 2024 (come da approvazione retroattiva del 5 marzo 2024) è entrato in vigore il nuovo CCNL che prevede un aumento graduale della retribuzione a regime tabellare e variazioni sull'inquadramento contrattuale di alcune figure educative. Con l'anno 2024 è previsto un aumento del costo del lavoro in termini percentuali pari all'8,66% sul 2023 e per il 2025 un ulteriore aumento percentuale pari al 6,00% sul 2024, per un aumento complessivo nel periodo di vigenza (2023-2025) pari al 15,18%.



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

## 2. Output al riesame

### 2.1. Conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione qualità e ambiente (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

In relazione all'andamento delle prestazioni precedentemente esaminate e, in particolare, alla comprensione del contesto e delle parti interessate, alla valutazione dei rischi, il CdA conferma i seguenti processi aziendali relativi al sistema integrato:

- ORGANIZZAZIONE E LEADERSHIP
- PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ E GESTIONE DEL RISCHIO
- GESTIONE DELLE RISORSE
- INFORMAZIONI DOCUMENTATE E COMUNICAZIONE
- GESTIONE COMMERCIALE E CICLO ATTIVO
- GESTIONE FORNITORI E CICLO PASSIVO
- PROGETTAZIONE E SVILUPPO
- EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI
- MIGLIORAMENTO

Tali macro processi risultano idonei per i diversi sistemi (qualità, ambiente e parità di genere) e per i campi di applicazione individuati (sia per la sezione A che per la sezione B della Cooperativa).

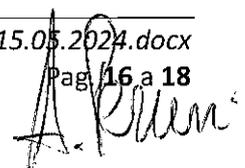
### 2.2. Opportunità di miglioramento continuo (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI/PdR125:2022, UNI 11034, UNI 10881, UNI 11010)

A seguito della valutazione dei rischi, di cui precedentemente si è data sintesi, emerge l'esigenza, quale elemento di output al Riesame della Direzione, di intraprendere idonee Azioni Correttive e/o di Miglioramento per gli aspetti indicati. Sarà compito del RAQ, in accordo con la Direzione, individuare le opportune azioni specifiche atte a definire la correzione sui punti evidenziati.

In output al presente riesame vengono approvati:

- Il Piano di miglioramento 2024 e i Progetti di Miglioramento 2024 (conferma)
- Il Piano strategico di parità di genere 2024-2025
- Il Piano della formazione 2024 (aggiornamento)
- Il Piano delle riunioni 2024 (conferma)
- Il Piano della rilevazione della soddisfazione dell'utenza 2024 (aggiornamento)
- Il Programma degli audit interni 2024 (aggiornamento)

Tali documenti sono allegati e parte integrante del presente Riesame



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

Nelle suddette pianificazioni, in particolare nella pianificazione di miglioramento sono altresì integrati gli obiettivi per quanto riguarda gli aspetti di natura ambientale, legati:

- Alla possibilità di gestire l'efficientamento energetico delle sedi di proprietà o in comodato gratuito.
- Alla pianificazione, anche a carattere pluriennale, di rinnovi e sostituzioni di veicoli con mezzi elettrici/ibridi.
- Ad azioni formative e di sensibilizzazione al fine di diffondere la cultura e la riduzione degli sprechi soprattutto in termini di risorse energetiche ed idriche.

### 2.3. Decisioni relative a ogni esigenza di modifica del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente comprese le risorse

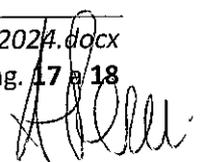
Relativamente al sistema di gestione per la qualità e l'ambiente:

- Viene confermata la Politica per la Qualità, l'Ambiente e per la Parità di Genere aggiornata in revisione del 19.04.2023;
- Viene confermato l'Organigramma in revisione del 08.02.2024;
- Vengono confermati i Mansionari Aziendali riemessi nel 2024 in ragione dell'adeguamento al linguaggio inclusivo
- Viene revisionato il Manuale Qualità Ambiente e Parità di Genere in edizione 02 revisione 01 del 15.05.2024.

La Direzione assicura le risorse necessarie per l'efficace funzionamento del sistema di gestione e dei singoli processi. Al fine di garantire l'ottimale gestione dei servizi e delle strutture rientranti nel campo di applicazione del SGI, la Direzione assicura in particolare l'assegnazione di risorse sufficienti, in continuità con gli impegni contrattuali intrapresi precedentemente.

### 2.4. Azioni, necessarie a seguito di mancato raggiungimento degli obiettivi ambientali

Non si ritiene necessario procedere all'avvio di azioni per il raggiungimento di eventuali obiettivi mancanti dal punto di vista ambientale; ad oggi le prestazioni ambientali dell'organizzazione sono sotto controllo e tutti gli aspetti risultano essere ben gestiti. Azioni necessarie per il conseguimento degli obiettivi futuri sono indicate nella pianificazione di miglioramento.



 <b>C.R.E.A.</b> Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Parità di Genere</b> UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI/PdR 125:2022	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	<b>RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

## 2.5. Decisioni relative all'opportunità di migliorare l'integrazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente con altri processi aziendali

La Direzione si impegna a promuovere il miglioramento nel processo di integrazione del sistema di gestione ambientale con il sistema di gestione per la qualità e di parità di genere, con una particolare attenzione a tutte le strutture residenziali e semiresidenziali e alle attività della sezione B della Cooperativa.

Si impegna inoltre a promuovere il miglioramento nella integrazione del sistema di gestione integrato con le norme di servizio UNI 10881, UNI 11034 e UNI 11010, nonché con le normative che regolano l'autorizzazione al funzionamento e soprattutto con l'accreditamento sociale dei servizi alla persona che ha comportato recenti integrazioni e innovazioni, nonché con la UNI / PdR 125:2022 in materia di Parità di Genere.

Si impegna infine a migliorare il coordinamento del sistema di gestione integrato con gli adempimenti relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, con l'adozione del modello organizzativo ex 231/2001, con i piani di autocontrollo in relazione all'applicazione dell'HACCP per i servizi ove viene svolto il servizio di ristorazione e con il sistema privacy. Tale coordinamento potrà essere migliorato mediante l'attività di controllo svolta dalla Responsabile infrastrutture in relazione alle altre specifiche responsabilità a lei affidate, nonché mediante integrazione di audit interni per gli altri sistemi non certificati.

## 2.6. Implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione (14001)

Da un punto di vista strategico la Direzione ritiene di perseguire sia una politica di efficientamento energetico sulle sue proprietà, sia una politica di sensibilizzazione del personale interno e dell'utenza ad una maggiore attenzione al tema della eco-compatibilità, anche mediante iniziative verso l'esterno che valorizzino l'impegno della Cooperativa in tale ambito d'azione.

## 2.7. Risorse necessarie

La Direzione disporrà piani operativi per realizzare le proprie politiche ambientali. Il CdA prenderà pertanto in considerazione specifici progetti di efficientamento energetico (es. introduzione pompe di calore) valutando opportuni preventivi tecnico-economici e disponendone la realizzazione sulla base di valutazioni di sostenibilità. Le responsabilità dei singoli interventi saranno individuate di volta in volta dalla Direzione.

In generale, la Direzione promuoverà un'azione di miglioramento tesa a pianificare interventi e spese conseguenti per la sostituzione, l'integrazione e l'adeguamento di strutture, impianti, mezzi e attrezzature per conseguire una programmazione pluriennale.

## 2.8 Impegno al miglioramento continuo

La Direzione si impegna a migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente. Per questo la Direzione nel promuovere la nuova Pianificazione degli obiettivi per la qualità e per l'ambiente considera i risultati delle analisi e delle valutazioni di cui al presente Riesame, nonché i suoi output, e determina se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.

