

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

RIESAME DELLA DIREZIONE

Data 01.12.2021

Luogo c/o Centro di Aggregazione Giovanile Via Dante 23 Torre del Lago (LU) e da remoto videoconferenza tramite piattaforma Zoom

Presenti:

- ✓ Presidente - Venera Nunziata Caruso
- ✓ Vice Presidente - Roberta Carmignani
- ✓ Presidente onorario – Luigi Sonnenfeld
- ✓ Consigliere – Chiara Benincasa
- ✓ Consigliere – Andrea Francesconi
- ✓ Consigliere - Penny Frediani
- ✓ Consigliere - Andrea Peruzzi
- ✓ Consigliere - Sauro Ramacciotti

- A Gemignani Andrea (Presidente del Collegio dei Revisori dei Conti)
- ✓ Baldini Monica Barbara (Revisore)
- ✓ Pardini Francesca (Revisore)

Invitato a partecipare:

- ✓ RAQ - Emanuele Gambini

Sommario

Input al riesame	3
1.1. Esiti di precedenti Riesami della Direzione e lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami (9001 e 14001).....	3
1.2. Riesame dell'analisi di contesto e delle aspettative delle parti interessate ed i cambiamenti relativi a: 4	
1.3. Grado di realizzazione degli obiettivi ambientali	5
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:.....	5

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

• Al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità ambientale.....	5
• Ai risultati del monitoraggio e della misurazione degli aspetti ambientali	5
• I rapporti del servizio	5
• Andamenti relativi alla soddisfazione del cliente e le informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti compresi i reclami (9001 e 14001)	6
• Andamenti relativi alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti	7
• Andamenti relativi alle prestazioni di processo e alla conformità dei servizi	7
• Andamenti relativi alle non conformità e alle azioni correttive (9001 e 14001)	18
• Valutazione del rischio (9001)	19
• Andamenti relativi ai risultati di audit (9001 e 14001).....	20
• Andamenti relativi alle prestazioni di fornitori esterni	20
1.5. Adeguatezza delle risorse (9001 e 14001)	20
1.6. Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (9001 e 14001)	21
1.7. Le opportunità di miglioramento (9001 e 14001)	21
2. Output al riesame	22
2.1. Conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione qualità e ambiente (9001 e 14001)	22
2.2. Opportunità di miglioramento continuo (9001 e 14001).....	23
2.3. Decisioni relative a ogni esigenza di modifica del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente comprese le risorse	24
2.4. Azioni, necessarie a seguito di mancato raggiungimento degli obiettivi ambientali	24
2.5. Decisioni relative all'opportunità di migliorare l'integrazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente con altri processi aziendali	24
2.6. Implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione (14001).....	25
2.7. Risorse necessarie	25
2.8 Impegno al miglioramento continuo	25

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	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 (9001 e 14001)

In riferimento al Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e alle norme di servizio UNI 10881, UNI 11010 l'ultimo Riesame della Direzione si è svolto il giorno 18.11.2020 e in riferimento alla norma UNI 11034 il 27.05.2021 e alla norma UNI EN ISO 14001:2015 il 16.06.2021.

In output del Riesame 9001 del novembre 2020:

In output del Riesame erano stati confermati i processi aziendali, in base ai quali formulare anche la pianificazione degli obiettivi di miglioramento per il 2021 che, in sede stessa di riesame, erano stati tracciati nel Piano di Miglioramento e in un Piano specifico con obiettivi per affrontare la gestione dell'emergenza pandemica.

Riguardo alle esigenze di modifica al sistema di gestione per la qualità, in output al Riesame:

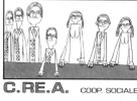
- la Politica per la Qualità e l'Ambiente venne confermata nella versione in vigore;
- l'Organigramma con la ridefinizione dei ruoli all'interno dell'ufficio della Cooperativa;
- il Manuale Qualità e Ambiente non fu sottoposto a revisioni sostanziali ma solamente a integrazioni tecniche relative ai capitoli che descrivono i processi e gli elenchi aggiornati di procedure e protocolli;
- Furono sottoposte ad approvazione della Direzione alcune procedure organizzative.

La Direzione in output al Riesame assicurò la disponibilità delle 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 assicurò in particolare l'assegnazione di risorse sufficienti, in continuità con gli impegni contrattuali intrapresi precedentemente.

Le risorse necessarie per il mantenimento e lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità furono inoltre previste dettagliatamente nella Pianificazione di Miglioramento 2021.

La Direzione si impegnò infine a migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità. Per questo, nel promuovere la nuova Pianificazione degli obiettivi per la qualità, la Direzione considerò i risultati delle analisi e delle valutazioni di cui Riesame, nonché i suoi output, e determinò esigenze od opportunità che avrebbero dovuto essere considerate come parte del miglioramento continuo.

Le considerazioni svolte nel Riesame del novembre 2021 erano necessariamente influenzate dagli impatti generati sull'intero sistema integrato, e anche specificamente per gli aspetti ambientali, dall'emergenza pandemica da Covid-19, situazione per effetto della quale la Cooperativa ha dovuto ripensare tutti i servizi adottando misure di prevenzione rafforzate che, ad esempio, hanno generato un aumento nell'uso di materiale plastico usa e getta, aumento della produzione di rifiuti sanitari, aumento nell'uso di prodotti di pulizia e sanificazione.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

Tale circostanza, a distanza di poco più di 6 mesi, alla luce dell'andamento dell'emergenza, ha continuato ad influire nella medesima modalità e con paragonabili impatti da un punto di vista quantitativo.

Le azioni pianificate in sede di riesame sono ancora in parte in corso di realizzazione, il presente riesame consente tuttavia di svolgere un approfondito monitoraggio e una conseguente valutazione delle prestazioni ambientali e degli andamenti dell'intero sistema, utile per poter confermare o modificare anche gli obiettivi allora proposti.

Nel corso dell'ultimo riesame, da un punto di vista ambientale del 16.06.2021, erano stati individuati i seguenti ambiti di intervento:

- per quanto riguarda gli aspetti di natura ambientale sono legate alla possibilità di gestire l'efficientamento energetico delle sedi di proprietà o in comodato gratuito. Per tutte le altre sedi non è possibile operare sulla struttura ma è possibile operare su chi gestisce la struttura e quindi è ritenuto opportuno continuare a diffondere la cultura e la riduzione degli sprechi soprattutto in termini di risorse energetiche ed idriche.
- per quanto concerne gli obiettivi di miglioramento delle prestazioni ambientali, la Cooperativa si propone di proseguire nei processi di digitalizzazione con conseguente diminuzione di consumi di carta e toner per stampe.
- riguardo agli obiettivi di miglioramento con riduzione delle emissioni inquinanti (con rinnovo mezzi in uso alla Cooperativa) tali obiettivi sono da considerare di medio-lungo periodo e sostenibili nel quadro delle possibilità offerte dalle nuove gare di affidamento della gestione delle strutture residenziali e semiresidenziali.
- in ragione della persistenza dell'emergenza Covid – 19 sono rimodulati gli obiettivi di miglioramento relativi alla riduzione dei consumi di prodotti inquinanti (es. prodotti per pulizie e sanificazioni) o consumi di materiali monouso (es. DPI, imballi). Viene colta l'opportunità di miglioramento per l'estensione del progetto di riuso di materiali non utilizzati delle confezioni di DPI.
- viene rafforzata l'importanza dello sviluppo della cultura della gestione ambientalmente sostenibile e della riduzione dell'impatto ambientale per tutto il personale da perseguire attraverso il piano della formazione e le altre azioni di sistema (es. audit interni, piano della riunioni della Direzione ecc.).

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

Il presente Riesame considera la necessità di riassumere i nodi determinanti per la comprensione della Cooperativa e del contesto.

Le valutazioni circa il contesto interno ed esterno alla Cooperativa in termini di fattori rilevanti sono confermate nel presente Riesame e integrate soprattutto di due fattori che nel 2022 risulteranno apportare effetti rilevanti:

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- il rinnovo del CdA e la contestuale decadenza della Direzione Generale e della Presidenza della Cooperativa
- l'adeguamento richiesto alla normativa di accreditamento sociale

Relativamente alla conoscenza dei fattori interni ed esterni e delle esigenze ed aspettative rilevanti delle parti interessate rilevanti, la Direzione con il presente Riesame considera confermate le valutazioni espresse nel documento Analisi di contesto approvato in data 01.12.2021 a cui si rinvia.

1.3. Grado di realizzazione degli obiettivi ambientali

Tale aspetto non forma specifico oggetto del presente riesame.

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

Tale aspetto non forma specifico oggetto del presente riesame.

- Ai risultati del monitoraggio e della misurazione degli aspetti ambientali

Tale aspetto non forma specifico oggetto del presente riesame.

- 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 2021 e curati dai Coordinatori, dove sono evidenziate le attività svolte all'interno dei servizi o delle strutture nel corso dell'anno.

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, ancora confermati come validi. Per le singole valutazioni operate dai Coordinatori si rinvia ai singoli documenti prodotti.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

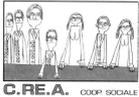
- Andamenti relativi alla soddisfazione del cliente e le informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti compresi i reclami (9001 e 14001)

Viene verificato il piano della soddisfazione del cliente, ancora in corso di realizzazione. Sono stati adottati nuovi strumenti di rilevazione modificati al fine di cogliere aspettative ed esigenze nonché valutazioni specifiche dei familiari e dei rappresentanti legali degli utenti nella nuova fase di 'normalizzazione' dei servizi.

Al fini delle valutazioni di cui al presente riesame si fa riferimento ai risultati ottenuti nelle rilevazioni svolte nel corso del 2021. Una valutazione generale sarà possibile una volta terminate tutte le indagini in corso. Si rinvia ai report specifici delle indagini di soddisfazione e alla verifica del piano 2021.

Area	Servizio	Questionari distribuiti	Questionari rientrati
Disabilità	1. CAP La Nostra Casa – Camaione (17 ospiti) Per 2 ospiti 1 questionario al medesimo tutore	16	10
	2. CAP Arca Casa Don Beppe Socci – Viareggio (14 ospiti) Per 2 ospiti 1 questionario al medesimo tutore Per 1 ospite 2 questionari a tutore e protutore	14	14
	3. Assistenza Scolastica Alunni Disabili Comune Massarosa (solo minori seguiti dalla coop CREA)	46	10
	4. Assistenza Scolastica Alunni Disabili Comune Camaione	60	43
	5. CDD Pietrasanta e Pontestazzemese	25	Entro 18.12
	6. CDD Insieme Viareggio	15	Entro 18.12
Anziani	7. RSA Casa dei Nonni – Camaione	<i>Indagine M&S</i>	
Minori	8. CIAF CeccoRivolta 4-12 anni – Camaione	18	18
Infanzia	9. Nido Infanzia Galli Capannori	33	20
Migranti	10. Centro Servizi per cittadini stranieri - Pietrasanta	Sarà attivata per i mesi di gen-feb 2022	
Totale		227	118

L'indagine sul clima interno sarà collegata al percorso istituzionale di rinnovo delle cariche sociali (svolgimento programmato entro aprile 2022)

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

I livelli di soddisfazione dell'utenza e dei familiari/rappresentanti legali sono generalmente buoni. Le singole rilevazioni restituiscono un quadro di interesse per un miglioramento specifico del servizio e per questo saranno oggetto di restituzione agli interessati e di riflessione ed elaborazione all'interno delle équipes.

Le indagini di soddisfazione restituiscono inoltre indicazioni significative anche relativamente alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate.

Nel periodo in esame non sono pervenuti reclami o rimostranze di alcun genere da parte di clienti o di altri portatori di interesse.

- [Andamenti relativi alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti](#)

In occasione del Riesame 2020 erano stati pianificati obiettivi di miglioramento della qualità andando a definire azioni, indicatori, tempistiche e responsabilità nell'attuazione. Si rinvia ad una verifica specifica del Piano di Miglioramento 2021.

Gli obiettivi sono stati in linea generale perseguiti secondo quanto pianificato, eccetto alcune specifiche azioni che – specie per effetto dello slittamento nelle nuove gare – hanno un orizzonte di realizzazione più lungo dell'anno in corso. Il buon grado di realizzazione degli obiettivi di miglioramento attesta la capacità della Cooperativa, pur nelle mutevoli condizioni di operatività e di azione sul mercato di riferimento, di promuovere azioni di sistema e orientare il proprio sistema di gestione al miglioramento continuo.

- [Andamenti relativi alle prestazioni di processo e alla conformità dei servizi](#)

Gli andamenti relativi alle prestazioni di processo e alla conformità dei servizi sono misurati attraverso:

- a) un set di indicatori di processo, relativi a tutti i processi aziendali per i quali si rinvia alla specifica tabella riepilogativa. La misurazione di tali indicatori determina la valutazione circa il miglioramento dei singoli processi e dell'intero sistema.

Il dato di sintesi mostra su 20 indicatori di processo, 13 come in area di accettabilità e 7 in area parzialmente accettabile. Nessun indicatore è in area non accettabile. Si ritiene che le azioni di miglioramento che verranno pianificate in uscita al presente riesame possano assicurare un miglioramento di tali performance.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

n. progr.	Processo	Indicatore di valutazione interna da parte dei Coordinatori (rilevato in occasione del rapporto del servizio)	Indicatore sintetico di processo	Standard di accettabilità	Valore rilevato al 01.12.2021	Scostamento dallo standard	Indice di valutazione dell'accettabilità (SI, NO, IN PARTE)	Osservazioni	Obiettivo 2022
1	Organizzazione e leadership	Adeguatezza del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente rispetto alle esigenze di realizzazione del servizio	% n° servizi per i quali è stato mantenuto l'accreditamento sociale / n° servizi soggetti ad accreditamento sociale	100%	84%	-0,16	IN PARTE	E' stato autorizzato il CDD Arcobaleno di Pontestazzemese. E' stato accreditato ex novo il CDD Insieme e trasmessa l'istanza di nuovo accreditamento per il CDD Arcobaleno. Tutti gli altri servizi restano accreditati in virtù della precedente normativa. Restano da autorizzare e accreditare CAP La nostra casa, CDD Superabile, CDD G.Martinelli (ritardi causati da problemi strutturali in autorizzazione a carico degli Enti	100%

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

								proprietari delle strutture). Si registra un miglioramento rispetto alla performance dell'anno precedente.	
2	Organizzazione e leadership	Impegno e Leadership dell'Alta Direzione nei riguardi del Sistema di Gestione Integrato	n° obiettivi di miglioramento conseguiti almeno al 75% / n° processi aziendali	0,75	0,55	-0,20	IN PARTE	L'indicatore mostra una performance che necessariamente risente dell'impatto Covid-19 e della impossibilità di attuare tutte le azioni del Piano. Si rileva tuttavia un miglioramento	0,75

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

								rispetto all'annualità precedente rispetto al numero di obiettivi raggiunti a un livello accettabile di attuazione.	
3	Pianificazione del sistema e gestione del rischio	Capacità di affrontare rischi e opportunità	% n° azioni intraprese (AC, di miglioramento) risultate risolutive / n° azioni intraprese a seguito di valutazione dei rischi	75%	63%	-0,12	IN PARTE	3 AC risolutive / 3 AC concluse + 14/24 Azioni di miglioramento con +75% di efficacia	75%
4	Pianificazione del sistema e gestione del rischio	Livello di attuazione degli obiettivi di miglioramento	media % di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento (Σ % di raggiungimento degli obiettivi / n. obiettivi di miglioramento)	85%	67%	-0,18	IN PARTE	L'efficienza nel conseguimento degli obiettivi di miglioramento assicura la validità della pianificazione attuata. Il dato è in netto miglioramento rispetto all'anno precedente (48%)	85%

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

5	Gestione delle risorse	Efficacia della formazione all'interno dei servizi	media % della valutazione di efficacia su scala 1-5 della formazione (Σ % efficacia dei corsi / n. corsi svolti nell'anno con val di efficacia)	3	4,09	1,36	SI	L'efficacia indica (su 54 eventi formativi su cui è stata svolta la valutazione) la ricaduta sul servizio della formazione erogata	4,1
6	Gestione delle risorse	Adeguatezza delle strutture e dei mezzi per l'erogazione del servizio	n. nuovi mezzi acquistati nell'anno / n. mezzi	10%	8,7%	-0,87	IN PARTE	Nel corso del 2021 sono stati acquistati 2 nuovi mezzi / 29 automezzi totali, di cui 6 crea B e 23 mezzi sociali	10%
7	Informazioni documentate e comunicazione	Livello di comunicazione e partecipazione interna nella realizzazione del SGQ	Livello % di attuazione del piano delle riunioni (n. riunioni realizzate / n. riunioni programmate)	80%	90%	0,10	SI	Il piano delle riunioni è stato ampiamente attuato, nonostante la fase emergenziale ancora in corso. Sono riprese regolarmente secondo quanto previsto dai progetti di servizio le riunioni di équipes. A livello di CdA / Direzione / Direzione servizi sono state promosse quasi tutte le riunioni interne pianificate	95%

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

8	Informazioni documentate e comunicazione	Adeguatezza delle informazioni documentate rispetto alle esigenze del sistema di gestione	% n° NC relative alla documentazione del SGI / n° totale NC rilevate nell'anno	15%	7,7%	0,51	SI	L'assenza di NC relative al sistema documentale del SGI evidenzia un livello adeguato del SGI stesso	7,5%
9	Gestione commerciale e ciclo attivo	Capacità dell'organizzazione di coinvolgere i diversi stakeholder prossimi all'utente	% di realizzazione del piano di soddisfazione degli utenti	100%	80%	-0,80	IN PARTE	Il piano è stato parzialmente attuato	100%
10	Gestione commerciale e ciclo attivo	Livello di gestione del rapporto con l'Ente committente relativamente all'andamento del servizio	% fatture emesse non riconosciute in rendicontazione	0,0%	0%	0	SI	Il dato evidenzia l'efficienza della relazione con il Cliente che ha riconosciuto gli importi fatturati rispetto al servizio reso	0%
11	Gestione dei fornitori e del ciclo passivo	Efficacia nella gestione dei fornitori	n° fornitori non qualificati per NC / n° totale fornitori	5%	0%	0,05	SI	Il mantenimento dei fornitori evidenzia il livello di affidabilità e soddisfazione riscontrati	5%
12	Gestione dei fornitori e del ciclo passivo	Efficacia del controllo del centro di costo	valore % n. controlli di gestione	100%	100%	-00	SI	Livelli di efficienza del controllo di gestione	100%

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

			effettuati / numero servizi						
13	Progettazione e sviluppo	Validazione della progettazione	n progetti validati / n. progetti presentati	60%	59%	-0,01	SI	Gare d'appalto per servizi già in gestione o gestiti in precedenza: n. 7 progetti presentati di cui, n. 3 progetti aggiudicati, n. 3 progetti non aggiudicati, n. 1 progetti in corso di valutazione CREA "B": n. 5 progetti presentati, di cui 4 aggiudicati/affidati e 1 non aggiudicato Nuova proposta- progettazione: n. 5 progetti presentati di cui, n. 2 progetti accettati, n. 2 progetti non aggiudicati, n. 1 progetto in valutazione Richieste di offerte economiche: n. 1 offerta presentata e	70%

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

								accettata Bandi di coprogettazione e altro 2021: n. 6 co- progettazioni, di cui n. 3 in corso di valutazione, n. 3 accettate (di cui n.2 in corso di valutazione per parte della proposta) Bandi di contributo 2021: n. 3 richieste, di cui n.2 accettate, n. 1 in valutazione Servizio Civile: n. 2 progetti approvati	
14	Progettazione e sviluppo	Livello di realizzazione dei progetti approvati in sede di gara e oggetto di realizzazione	n servizi avviati nell'anno / n progetti approvati nell'anno	70%	94%	0,24	SI	n. 16 progetti avviati su n. 17 progetti presentati (Cfr. relazione specifica sulla progettazione)	80%

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

15	Erogazione del servizio	Capacità dei servizi di conseguire gli obiettivi delle attività	Indicatore composito: Σ indicatori di accreditamento sociale su % realizzazione attività interne ed esterne di socializzazione ed animazione riferiti all'anno precedente.	90%	n.r.	-00	SI	La normativa di accreditamento prevede un reset a partire da un nuovo adeguamento e, entro un anno da questo la verifica degli indicatori	100%
16	Erogazione del servizio	Grado di aggiornamento e condivisione dei progetti individualizzati	Indicatore composito: Σ indicatori di accreditamento sociale su verifiche progetti / n. progetti riferiti all'anno precedente.	1,50	n.r.	-00	SI	La normativa di accreditamento prevede un reset a partire da un nuovo adeguamento e, entro un anno da questo la verifica degli indicatori	1,60
17	Valutazione delle prestazioni	Efficacia nella gestione degli audit interni	n. servizi per i quali attraverso l'audit è stata valutata la correttezza e l'efficacia nell'applicazione del SGI / n. servizi auditati nell'anno	100%	100%	1	SI	Gli audit interni sono svolti su tutti i processi	100%

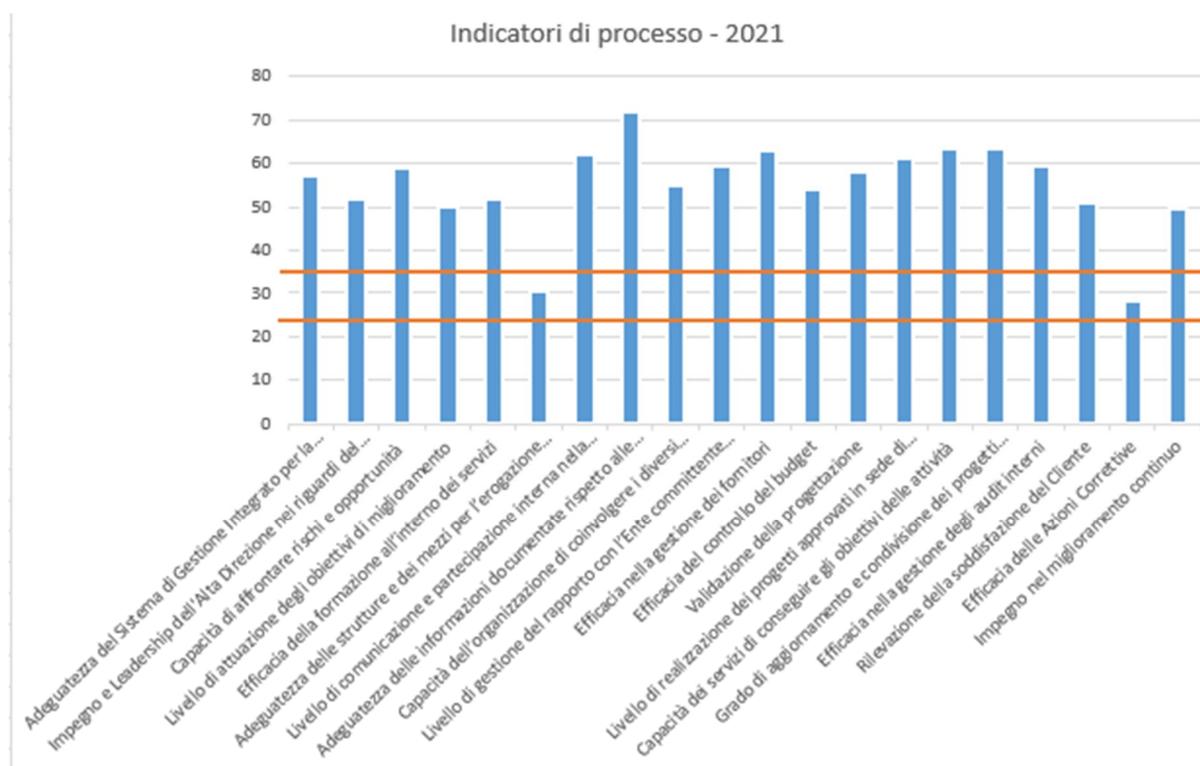
 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

18	Valutazione delle prestazioni	Rilevazione della soddisfazione del Cliente	Livello % di risposta ai questionari di soddisfazione degli utenti	75%	52%	-0,69	IN PARTE	Il piano di soddisfazione è stato rivisto alla luce dell'emergenza Covid 19 e in parte si attendono risultati definitivi	75%
19	Miglioramento	Efficacia delle Azioni Correttive	n° NC ripetute su stesso punto a seguito di AC completate / n° AC intraprese e completate	5%	0,0%	0,05	SI	L'indicatore mostra una performance migliore dello standard che individuava nel 6% al massimo le NC ripetibili a seguito di adozione di AC	5%
20	Miglioramento	Impegno nel miglioramento continuo	Indicatore sintetico di miglioramento (Σ scostamenti)	0,1	0,28	2,79	SI	Lo scostamento positivo indica nell'insieme un miglioramento medio di tutto il sistema	0,3

- b) un set di indicatori derivanti per ciascun servizio o struttura dal sistema di accreditamento sociale. In ragione delle modifiche normative in materia di accreditamento sociale gli indicatori delle attività svolte e dei risultati ottenuti per strutture, servizi domiciliari e altri servizi alla persona non sono stati rilevati e trasmessi nel corso del 2021, atteso che la legislazione vigente consente ai soggetti accreditati un processo di adeguamento entro il 14.03.2022 e, entro un anno dall'adeguamento richiede la trasmissione degli indicatori stessi.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- c) È svolta infine e considerata in ingresso al Riesame anche l'autovalutazione dei servizi per il tramite dei Coordinatori, relativamente ad indicatori di processo. Gli indicatori rilevati sono di tipo qualitativo con una misurazione con scala di Likert. Si riferiscono a processi individuati dal nuovo SGI e pertanto riferibili alla ridefinizione che il SGI ha dato dei processi stessi.



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

- 40%, al di sotto della quale l'indicatore è in area critica e comporta l'adozione di un'AC (valore soglia 22, rispetto ad un punteggio medio di 55)
- 60% al di sopra della quale l'indicatore è pienamente accettabile (valore soglia 33, rispetto ad un punteggio medio di 55)

Nell'intervallo tra il 40% e il 60% 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. È stata inoltre fatta una comparazione ponderata rispetto al 2020. Anche da tale analisi emergono in particolare due valori in peggioramento più significativo in termini di autovalutazione dei Coordinatori, rispetto ad un valore medio delle % di scostamento, e riguardano:

- Livello di gestione del rapporto con l'Ente committente relativamente all'andamento del servizio

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- Rilevazione della soddisfazione del Cliente

Il primo aspetto viene valutato possa essere attribuito da un lato alle difficoltà relative ad alcune strutture in corso di autorizzazione e con problematiche strutturali, dall'altro dalla stessa crisi pandemica che ha evidenziato una difficoltà nel rapporto operativo con l'Ente già complessa nella fase precedente. Relativamente al fattore rilevazione soddisfazione del Cliente, già precedentemente si è analizzato l'andamento e, mediante nuova pianificazione, si conta di attuare in modo completo le indagini non effettuate. Si ritiene pertanto che per tali elementi non debbano essere intraprese nuove azioni correttive. Le azioni proposte sul piano di miglioramento intervenendo sui diversi processi aziendali, assicurano un livello adeguato di risposta anche ad altri fattori sui quali la valutazione è diminuita anche se con un peso minore.

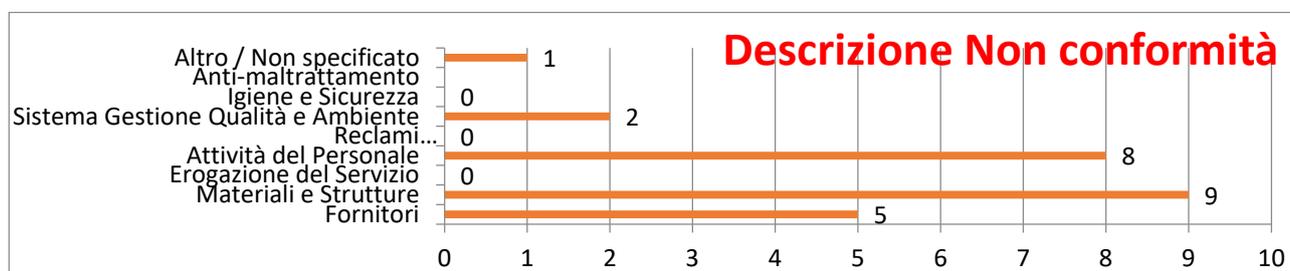
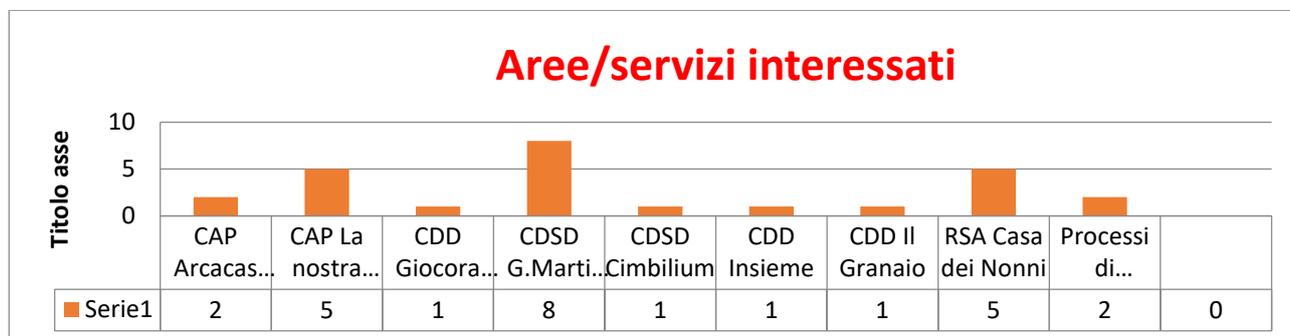
- **Andamenti relativi alle non conformità e alle azioni correttive (9001 e 14001)**

Dal precedente riesame della Direzione del 18 novembre 2020, non sono stati elevati reclami da parte di terzi, neanche in materia ambientale.

Dal precedente Riesame ISO 9001, sono 29 le NC presenti. Nel corso del 2021, alla data odierna, sono emerse complessivamente 26 nuove Non Conformità, di cui 3 derivanti da audit interni, 7 per le quali sono state adottate AC, di cui 4 in corso di esecuzione. Le ulteriori NC relative al CDD G. Martinelli ed inerenti le problematiche strutturali ed impiantistiche, non sono oggetto di specifiche azioni di correzione, ma sono agganciate all'AC già aperta nel corso del 2020, a fronte di segnalazioni reiterate per la risoluzione delle problematiche in atto.

RIEPILOGO Non Conformità ANNO 2021										
Servizio Struttura	Descrizione									
	Fornitori	Materie e Strutture	Erogazione del Servizio	Attività del Personale	Reclami esterni	Sistema Gestione Qualità e Ambiente	Igiene e Sicurezza	Anti-maltrattamento	Altro / Non specificato	Totale
CAP Arcacasa - Don Beppe Socci				2						2
CAP La nostra casa		1		3				1		5
CDD Giocoraggio	1									1
CDSG G.Martinelli		8								8
CDSG Cimbilium								1		1
CDD Insieme						1				1
CDD Il Granaio						1				1
RSA Casa dei Nonni	4			1						5
Processi di supporto				2						2
										0
Totale	5	9	0	8	0	2	0		1	26

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020



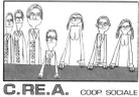
Dal precedente audit di sorveglianza dell'Ente di certificazione del 30/11 e del 03/12/2020 erano state rilevate:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Nessuna NC maggiore, nessuna NC minore, nessuna Raccomandazione
- UNI 10881 – 1 Raccomandazione: In presenza di referenti dell'utente diversi dai familiari (es. amministratori di sostegno) dare migliore evidenza dell'invio tempestivo dei documenti relativi all'ingresso utente.
- UNI 10928 - Nessuna NC maggiore, nessuna NC minore, nessuna Raccomandazione
- UNI 11010 - Si raccomanda di fare riferimento nella Politica Generale dell'organizzazione anche alla norma UNI 11010

Tutte le raccomandazioni sono state prese in carico, gestite e risolte come evidenziato nel documento *RISOLUZIONE RACCOMANDAZIONI RINA 2020*. La verifica finale è demandata all'Ente di Certificazione in occasione del prossimo audit.

- Valutazione del rischio (9001)

Alla data odierna viene inoltre presentata una revisione della valutazione dei rischi, svolta sulla base della procedura gestionale PG 04 Rif MQ Ed. 1 GESTIONE DEL RISCHIO Rev 00 del 180622. In allegato al presente riesame viene dato conto di un riepilogo dei rischi emergenti al netto del trattamento, riferibili ai diversi processi aziendali. Di tali rischi ed opportunità viene offerta una lettura comparativa rispetto alla valutazione precedente (2017, 2018, 2019, 2020) e l'indicazione delle azioni correttive e di miglioramento da attuare per affrontare adeguatamente tali rischi.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

Nell'ambito della valutazione dei rischi viene inoltre svolta una valutazione specifica del rischio operativo in relazione ai diversi aspetti della gestione sanitaria, assistenziale ed educativa oggetto di trattamento con i protocolli professionali adottati anche in ottemperanza alla normativa di riferimento.

Si rinvia al prospetto allegato della valutazione e alle singole schede analitiche di valutazione del rischio, allegati e parte integrante del presente Riesame.

- [Andamenti relativi ai risultati di audit \(9001 e 14001\)](#)

Sono stati condotti gli audit interni pianificati che, per effetto dell'emergenza, sono stati realizzati mediante modalità da remoto. Sono stati sottoposti ad audit tutti i processi aziendali per un numero complessivo di 41 audit realizzati nel corso del 2021.

Gli audit sono stati condotti dal Responsabile Qualità (eccetto che per i processi di diretta pertinenza) in taluni casi coadiuvato nel team di audit da valutatori interni qualificati. come auditor. E' stata implementata una specifica check list che viene pertanto acquisita a sistema.

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 restituita alle funzioni interessate. 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 tre non conformità di cui due immediatamente risolte senza necessità di intraprendere azioni correttive, una in corso di trattamento, oltre a raccomandazioni e indicazioni di miglioramento che non necessitano azioni correttive e potranno essere verificate nel corso dei successivi audit interni.

- [Andamenti relativi alle prestazioni di fornitori esterni](#)

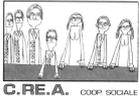
In prossimità del Riesame della Direzione è stata condotta una valutazione aggiornata dei fornitori qualificati.

Viene approvato l'elenco dei fornitori qualificati aggiornato. L'elenco è reso disponibile in allegato al presente Riesame e trasmesso a tutte le parti interne interessate.

[1.5.Adeguatezza delle risorse \(9001 e 14001\)](#)

Vengono confermate le decisioni intraprese nel precedente Riesame della Direzione (nov. 2020 e giugno 2021) relativamente all'adeguatezza delle risorse.

Le risorse umane e materiali sono da ritenersi adeguate al Sistema di Gestione Integrato in essere e sono sotto controllo nell'ambito dei processi di gestione delle risorse umane, adottando procedure codificate per la selezione, l'inserimento e attuando il piano della formazione del personale. Anche per le risorse infrastrutturali, è disposto un monitoraggio delle attività manutentive pianificate e dai rapporti del servizio è

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

desumibile una valutazione dei Coordinatori relativamente all'adeguatezza delle specifiche dotazioni infrastrutturali assegnate.

1.6. Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (9001 e 14001)

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

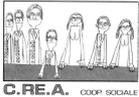
Il sistema è strutturato per rispondere efficacemente per i diversi processi, a rischi operativi, a prevenire l'errore umano e ad affrontare l'impatto sul singolo processo di rischi strategici. Inoltre, a fronte di rischi ed opportunità di livello strategico, quali quelli evidenziati nell'ambito della 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 risultano essere pienamente efficaci, al netto delle azioni che non sono state completate per effetto degli impatti dell'emergenza Covid-19 o perché connesse ad una nuova fase di progettazione di gare appena svolte e in corso di valutazione o non ancora attivate dai Committenti.

1.7. Le opportunità di miglioramento (9001 e 14001)

In ingresso al presente Riesame di Direzione, si segnalano le seguenti opportunità di miglioramento, in quattro macro-aree:

- a) aumentare l'efficacia del sistema attraverso una revisione dell'assetto organizzativo e una maggiore responsabilizzazione delle figure di presidio dei processi e dei coordinatori dei servizi;
- b) assicurare, attraverso l'adeguamento alla nuova normativa di accreditamento sociale, l'opportunità di miglioramento delle prestazioni mediante una migliore misurazione delle attività svolte e dei risultati raggiunti con i nuovi indicatori regionali
- c) promuovere un efficientamento della gestione dei flussi informativi di alcuni processi di supporto (es. aggiornamento manutenzioni, nc fornitori, gestione nc, ac ed eventi critici, informazioni relative alle modifiche del contratto, gestione delle cartelle digitali ecc.)

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- d) garantire, mediante il rafforzamento delle funzioni di progettazione, nuove ed ulteriori opportunità di sviluppo per la Cooperativa.

Tali opportunità di miglioramento, dovranno trovare attuazione nell'ambito dell'adozione di specifici obiettivi di miglioramento sul nuovo Piano di Miglioramento 2022.

2. Output al riesame

2.1. Conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione qualità e ambiente (9001 e 14001)

In relazione all'andamento delle prestazioni precedentemente esaminate, alla comprensione del contesto e delle parti interessate, alla valutazione dei rischi e agli esiti del miglioramento, il CdA in output al riesame conferma l'idoneità del sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001:2015, anche con riferimento all'applicazione delle norme UNI 11010 e UNI 10881, la sua adeguatezza ed efficacia rispetto alle attività svolte rientranti nel campo di applicazione.

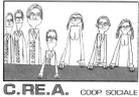
Oltre a considerare gli impatti che l'emergenza Covid-19 sta producendo sulla Cooperativa e che continuerà ad avere effetto sul piano della gestione complessiva così come sul piano operativo dei servizi, evidenzia la necessità di promuovere azioni di miglioramento tese soprattutto a rispondere a due fattori determinanti:

- a) la revisione dell'assetto organizzativo
- b) l'adeguamento alla normativa di accreditamento sociale

La validità del Piano di Miglioramento è estesa a tutto il 2022; il nuovo CdA potrà prevedere una sua revisione o aggiornamento sulla base del prossimo piano di mandato.

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
- PROCESSI AMBIENTALI

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

A seguito di questo riesame possiamo concludere che il sistema risulta idoneo e adeguato alla struttura che non presenta problematiche legate alle proprie attività che risultano pertanto conformi.

2.2. Opportunità di miglioramento continuo (9001 e 14001)

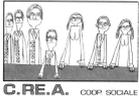
In output al presente riesame vengono approvati in revisione aggiornata con validità fino al prossimo riesame della direzione programmato per l'autunno 2022:

- Il Piano di miglioramento 2022
- Il Piano della formazione 2022
- Il Piano delle riunioni 2022
- Il Piano della rilevazione della soddisfazione dell'utenza 2022
- Il Programma degli audit interni 2022

Tali documenti sono allegati e parte integrante del presente Riesame

Le opportunità di miglioramento:

- 1) Al fine di assicurare il miglioramento del sistema adottato dalla Cooperativa nella gestione dei propri servizi, gestire un adeguato processo di transizione verso i futuri assetti istituzionali e gestionali da realizzarsi nel corso del 2022
- 2) Garantire l'adeguamento normativo al nuovo sistema di accreditamento sociale entro la scadenza del 14.03.2022 per tutti i servizi interessati, al fine di promuovere il miglioramento delle prestazioni
- 3) Assicurare un efficace avvio dei nuovi affidamenti attesi in relazione alle gare dei CDD, garantendo la completa applicazione delle nuove modalità previste nella organizzazione delle risorse, nella gestione documentale ecc., al fine di garantire un miglioramento nella gestione complessiva dei nuovi contratti con il Cliente Committente e il miglioramento delle prestazioni nei riguardi degli utenti
- 4) Migliorare l'efficienza dei processi di supporto, assicurando l'attivazione di modalità informative e di controllo rafforzate rispetto a: processi di attivazione e modifica del contratto per le informazioni, ciclo attivo, gestione delle NC sui fornitori, gestione dei piani e scadenziari di manutenzione, gestione NC,AC, eventi critici, gestione delle cartelle in cloud.
- 5) Garantire un rafforzamento delle funzioni e delle modalità di sviluppo dei progetti, al fine di poter cogliere le diverse opportunità, ampliare l'azione sul mercato di riferimento e rendere maggiormente sostenibile la gestione aziendale
- 6) Assicurare l'efficientamento energetico e il miglioramento dell'impatto ambientale mediante la riduzione dell'uso della carta / uso di carta con certificazione ambientale
- 7) Garantire uno specifico focus ai diversi livelli dell'organizzazione per la prevenzione dal rischio Covid-19 e di tutti i rischi connessi all'emergenza pandemica

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

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 aggiornata la Politica per la Qualità e l'Ambiente 01.12.2021;
- Viene confermato l'Organigramma approvato il 25.10.2021;
- il Manuale Qualità e Ambiente non è in questa fase sottoposto a revisioni sostanziali ma solamente a integrazioni tecniche relative ai capitoli che descrivono i processi e gli elenchi aggiornati di procedure e protocolli. Modifiche al MQ e alle procedure potranno essere adottate sulla base degli esiti della revisione dell'assetto organizzativo.
- Sono sottoposte ad aggiornamento alcune procedure di erogazione del servizio come evidenziato dall'elenco della documentazione di sistema

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.

Ad oggi essendo costante l'aspetto strutturale e i servizi erogati, ed essendo sostanzialmente invariate le risorse messe in campo per l'erogazione degli stessi, non si ritiene necessaria alcuna modifica del sistema di gestione in quanto risulta idoneo ed efficace.

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

Tale aspetto non forma specifico oggetto del presente riesame.

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.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE 01.12.2021	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

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 all'accreditamento sociale dei servizi alla persona.

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.

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

Tale aspetto non forma specifico oggetto del presente riesame.

2.7. Risorse necessarie

La Direzione dispone piani operativi per realizzare le proprie politiche per la qualità e l'ambiente e assicurare il funzionamento dei propri processi aziendali. Nell'ambito dei contratti con gli Enti Committenti sono definiti i budget necessari al funzionamento dei processi di erogazione dei servizi della Cooperativa. Nel Piano di Miglioramento sono indicate le risorse e le responsabilità per l'attuazione degli obiettivi fissati.

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 di miglioramento considera i risultati delle analisi e delle valutazioni di cui al presente Riesame, nonché i suoi output, e determina di adeguarlo qualora si presentino anche successivamente esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.