

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

RIESAME DELLA DIREZIONE

Data 07.12.2022

Luogo Viareggio, Via Virgilio, 222

Presenti:

- ✓ Presidente – Andrea Peruzzi
- ✓ Vice Presidente - Roberta Carmignani
- Presidente onorario – Luigi Sonnenfeld – assente giustificato
- ✓ Consigliere – Chiara Benincasa
- ✓ Consigliere – Andrea Francesconi
- ✓ Consigliere – Fabrizio Franceschi
- ✓ Consigliere - Penny Frediani
- ✓ Consigliere - Sauro Ramacciotti

- Gemignani Andrea (Presidente del Collegio Sindacale) – assente giustificato
- ✓ Baldini Monica Barbara (Sindaca)
- Pardini Francesca (Sindaca) – assente giustificata

Invitato a partecipare:

- ✓ RAQ - Emanuele Gambini

Sommario

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
• fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione;	4
• esigenze e aspettative delle parti interessate, comprendenti obblighi di conformità;	4
• rispettivi aspetti ambientali significativi;.....	5
• rischi e opportunità;	5

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

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:.....	6
	<ul style="list-style-type: none"> • Al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità ambientale..... • Ai risultati del monitoraggio e della misurazione degli aspetti ambientali..... • I rapporti del servizio..... • Andamenti relativi alla soddisfazione del cliente e le informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti compresi i reclami (9001 e 14001)..... • Andamenti relativi alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti..... • Andamenti relativi alle prestazioni di processo e alla conformità dei servizi • Andamenti relativi alle non conformità e alle azioni correttive (9001 e 14001) • Valutazione del rischio (9001)..... • Andamenti relativi ai risultati di audit (9001 e 14001)..... • Andamenti relativi alle prestazioni di fornitori esterni 	<ul style="list-style-type: none"> 6 6 7 7 7 8 10 11 11 12
1.5.	Adeguatezza delle risorse (9001 e 14001).....	12
1.6.	Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (9001 e 14001)	13
1.7.	Le opportunità di miglioramento (9001 e 14001)	13
2.	Output al riesame	14
2.1.	Conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione qualità e ambiente (9001 e 14001)	14
2.2.	Opportunità di miglioramento continuo (9001 e 14001).....	15
2.3.	Decisioni relative a ogni esigenza di modifica del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente comprese le risorse	15
2.4.	Azioni, necessarie a seguito di mancato raggiungimento degli obiettivi ambientali.....	16
2.5.	Decisioni relative all'opportunità di migliorare l'integrazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente con altri processi aziendali.....	16
2.6.	Implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione (14001).....	17
2.7.	Risorse necessarie	17
2.8	Impegno al miglioramento continuo.....	17

 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	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)

Ultimi riesami effettuati:

- 01.12.2021 Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- 16.06.2021 Sistema di Gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2015

In output dai riesami precedenti:

- Confermati i processi aziendali, in base ai quali era stata formulata la pianificazione degli obiettivi di miglioramento per il 2021/2022, in considerazione altresì della valutazione dei rischi
- Riemessa la Politica per la qualità e per l'ambiente in rev. 01.12.2021 e confermato Organigramma rev. 25.10.2021. Approvate integrazioni puntuali del MQ e, nel corso dell'anno erano state approvate modifiche a procedure di erogazione dei servizi.
- Assicurata la disponibilità delle risorse necessarie per l'efficace funzionamento del sistema di gestione e dei singoli processi, inclusi quelli ambientali. 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 previste dettagliatamente nella Pianificazione di Miglioramento.
- Impegno al miglioramento in modo continuo per assicurare idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente. Considerati i risultati delle analisi e delle valutazioni di cui ai riesami, nonché i loro output, determinazione esigenze od opportunità da considerare come parte del miglioramento continuo.

L'attuazione delle azioni di miglioramento adottate a seguito dei precedenti riesami, hanno ancora risentito nel corso del 2022 degli effetti diretti dell'emergenza pandemica che ha investito le strutture residenziali e semiresidenziali e limitato in generale tutti i servizi. Conseguentemente, anche la capacità di attivare le azioni di miglioramento come originariamente previsto, ha subito ritardi e/o limitazioni non direttamente dipendenti dalla Cooperativa. La perdita di alcuni servizi nel corso del 2022 in virtù della riassegnazione di gare di appalto (es. CDD Il Glicine, CDD Il Granaio) e hanno ridotto ulteriormente lo spazio di azione per il completamento delle azioni di miglioramento previste. 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.

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

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

La Cooperativa ha promosso in data 23.11.2022 un incontro di approfondimento con i membri del CdA, il Presidente onorario, l'ex Presidente e facilitato dal RAQ, finalizzato ad analizzare e sottoporre a riesame il contesto interno ed esterno, e trarre linee guida per lo sviluppo della Cooperativa per il prossimo triennio.

Il CdA propone col presente riesame una revisione della 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.

Per la parte ambientale:

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

La gestione pandemica anche nel corso del 2022 ha comportato:

- un rafforzamento 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;
- un aumento nella produzione di rifiuto sanitario, concentrato in alcuni specifici momenti nei quali, per effetto dell'applicazione delle disposizioni di cui alle ordinanze regionali in materia di rifiuti, anche rifiuti non originariamente considerati come rifiuto sanitario, vengono cautelativamente considerati tali e conferiti secondo le medesime modalità.

L'aumento dei costi energetici ha imposto un'azione di riduzione dei consumi, 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, acquisti mirati per alcune strutture come ad es. CAP Arcacasa di termostati ecc.). Ha inoltre spinto l'urgenza di adottare politiche di efficientamento energetico orientate al risparmio (es. installazione pompe di calore presso Factory CREA, raccolta preventivi per Factory e immobile Via del Paduletto per tetto fotovoltaico) oltre che potenzialmente per l'autoproduzione nelle sedi di proprietà.

- 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 dell'emergenza pandemica con riflessi sulla materia ambientale, non ha subito variazioni per le strutture in gestione. Nel corso del 2022 il contesto da questo punto di vista risulta tuttavia mutato per

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

effetto di un contratto che ha conferito la titolarità della produzione del rifiuto speciale toner alla ditta specializzata incaricata, mantenendo in ogni caso la conformità per tale processo.

- **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. 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 confermato il rischio legato alla situazione pandemica, mentre dal punto di vista puramente ambientale sono considerati i rischi connessi alle attività svolte mediante inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate. 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. Ad esempio, nel corso del 2021 la Cooperativa ha acquistato 2 nuovi mezzi a minore impatto ambientale e nel 2022 sono stati rottamati 3 mezzi diventati obsoleti e a maggiore impatto ambientale.

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. Le azioni adottate precedentemente, in particolare il rifacimento della copertura della sede in Via Virgilio, 222 (Il Capannone / Uffici direzionali) sono state ultimate e hanno già dimostrato di aver positivamente impattato sul comfort, sull'efficientamento energetico e sui consumi energetici.

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 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) 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 2022 la cooperativa ha effettuato alcuni interventi nelle seguenti aree:

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- Svecchiamento parco automezzi: a seguito dell'acquisto fatto nel 2021 di due pulmini di nuova immatricolazione con Classe Euro 6D, nel corso del 2022 sono già stati rottamati due pulmini in classe Euro 3 ed Euro 4 ed una Panda del 2002. Entro la fine dell'anno è in programma una ulteriore rottamazione di un automezzo Euro 4. Questi interventi sono volti a ridurre le emissioni sull'ambiente esterno.
- Risparmio energetico: Per continuare a sviluppare il processo volto sia al risparmio energetico che a migliorare clima e sicurezza degli ambienti, sono stati fatti alcuni lavori sugli impianti di climatizzazione. In particolare, presso la 'Factory' è stato smantellato l'impianto di radiatori a metano ed installato un impianto di climatizzazione costituito da tre macchine frigo e una pompa di calore; presso Arca Casa è stata programmata nel mese di dicembre l'installazione di tre cronotermostati, che consentiranno un maggior controllo sulla temperatura interna della struttura, ed è stato preventivato il cambio di una delle tre caldaie presenti installate nel 2000, con una di nuova generazione.

In continuità con gli anni precedenti, per contenere l'impatto ambientale, abbiamo proseguito con:

- Gli acquisti di detersivi e prodotti monouso con marchio Ecolabel e 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 dell'8 settembre 2022)
- 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)
- 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 del Responsabile Infrastrutture e da comunicazioni formali di richiesta ai Proprietari di strutture in uso.

- 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.

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- **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 2022 e curati dai Coordinatori, dove sono evidenziate le attività svolte all'interno dei servizi o delle strutture nel corso dell'anno, sino all'ottobre 2022.

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 2022 sono state svolte analisi di soddisfazione:

- a) Su tutti i servizi a diretta gestione; in particolare, sulle strutture residenziali e semiresidenziali, è stato integrato lo strumento di rilevazione al fine di acquisire dati necessari per la formulazione degli indicatori di accreditamento sociale;
- b) Per la RSA Casa dei Nonni è stata ripetuta un'indagine indipendente, condotta da Me&S
- c) E' stata condotta una specifica indagine sulla soddisfazione del clima interno sull'intera Cooperativa, inviata per il tramite dei referenti d'area.

I risultati delle singole indagini sono stati riportati in report consegnati ai Coordinatori che hanno il compito di una restituzione presso l'équipe interna e presso le famiglie/rappresentanti legali degli utenti. Per l'indagine del clima interno, è invece proposta una restituzione a tutti i servizi con il coinvolgimento del Presidente, del Direttore e del Referente d'Area.

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

Nel periodo in esame non sono pervenuti reclami o rimostranze di alcun genere da parte di committenti, beneficiari o di altri portatori di interesse; dal punto di vista ambientale non ci sono state verifiche da parte di enti preposti né emissioni di verbali. Tutte le prescrizioni richieste in sede di vigilanza per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture sono state soddisfatte.

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

In occasione dei riesami 2021 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 2022. Gli obiettivi per la qualità e gli obiettivi ambientali a valenza annuale sono stati

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

conseguiti, ancorché in taluni casi con specifiche segnalate in valutazione e, per quelli a valenza pluriennale, il conseguimento verificato nel 2022 contribuisce significativamente al loro raggiungimento nel tempo, restando quindi validi anche per il periodo successivo.

- **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

Nel corso del 2022 sono state effettuate le comunicazioni di adeguamento per l'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.

Nel corso del 2022 alcune strutture sono state sottoposte a verifica in vigilanza per il mantenimento dell'autorizzazione al funzionamento o in occasione della gestione di emergenze Covid-19. Tutte le verifiche anche laddove hanno evidenziato prescrizioni da attuare, queste sono state risolte positivamente e hanno pertanto avuto esito positivo.

È svolta e considerata in ingresso al Riesame anche l'autovalutazione dei servizi per il tramite dei Coordinatori, relativamente ad indicatori di processo, su tutti i processi aziendali. 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.

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 18, rispetto ad un punteggio medio di 55)
- 66% al di sopra della quale l'indicatore è pienamente accettabile (valore soglia 36, rispetto ad un punteggio medio di 55)

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. In quest'area è individuata un solo punto di attenzione relativo all'adeguatezza delle strutture, aspetto sul quale la Cooperativa intende svolgere un approfondimento, anche attraverso

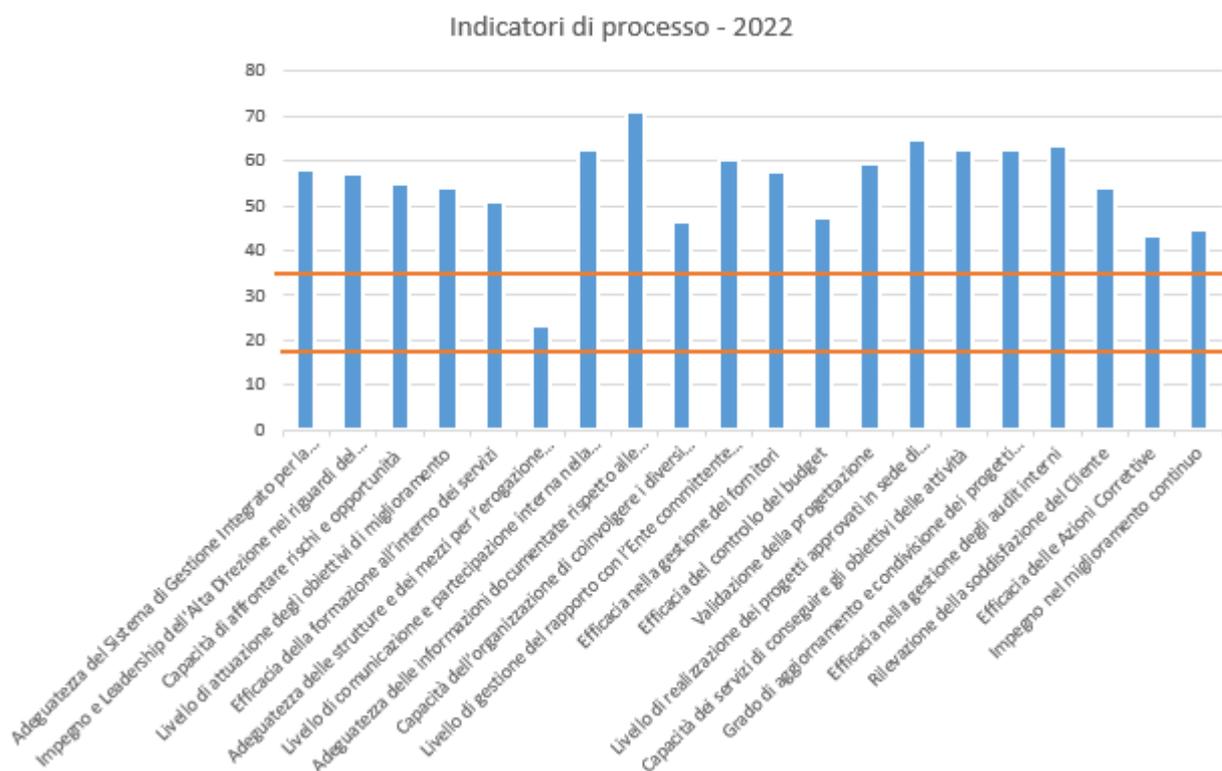
 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015	Rif. Sez. 9 MQ PG 16
	RIESAME DELLA DIREZIONE	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

l'adozione di una valutazione di efficienza di strutture e mezzi, con ipotesi di adozione di un piano di sostituzioni, integrazioni, adeguamenti e manutenzioni di carattere straordinario.

È stata inoltre fatta una comparazione ponderata rispetto al 2021. Da tale analisi, le valutazioni che hanno subito un peggioramento significativo (sopra il 10% rispetto all'anno precedente) sono relative ai seguenti indicatori:

- Adeguatezza delle strutture e dei mezzi per l'erogazione del servizio
- Capacità dell'organizzazione di coinvolgere i diversi stakeholder prossimi all'utente
- Efficacia del controllo del budget
- Impegno al miglioramento continuo

Anche su tali aspetti è possibile considerare l'opportunità di individuare azioni di miglioramento.



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

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

La valutazione dei processi risente ancora molto dell'effetto Covid-19 in particolare sulle strutture che nel corso dell'anno sono state direttamente interessate, nonché per il lavoro svolto dalla Direzione per assicurare continuità operativa e gestione degli aspetti emergenziali. Ulteriore impatto negativo è da considerare rispetto alla perdita di alcuni servizi in ragione della riassegnazione di gare di appalto (es. CDD).

Le performance negative rilevate sui diversi processi, anche in relazione a quanto programmato come livello atteso nella pianificazione 2022, sono da considerarsi appunto motivate dall'impossibilità di svolgere alcune attività o dalle limitazioni imposte a queste.

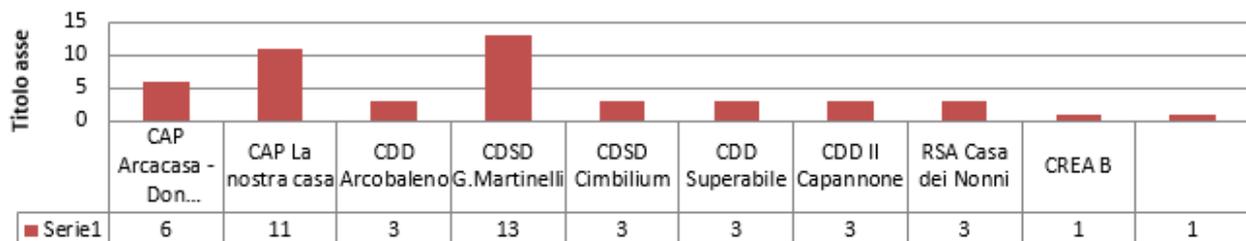
I risultati dovranno in ogni caso essere considerati per la formulazione del Piano di Miglioramento 2022. Nella tabella allegata sono indicati anche i valori attesi per l'esercizio 2023.

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

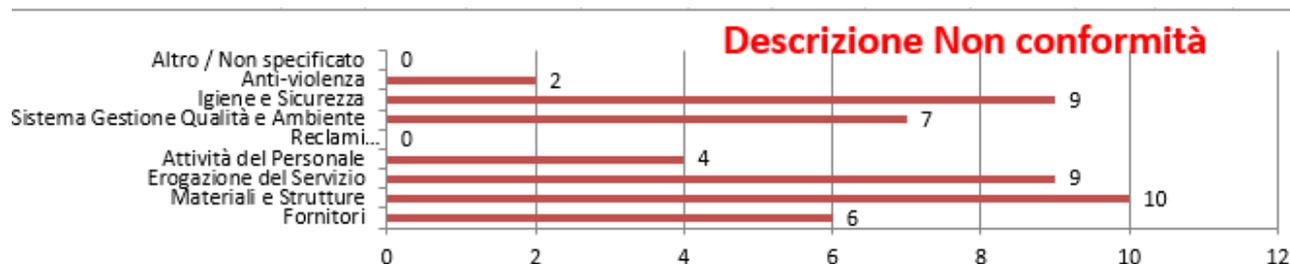
Vengono di seguito riportate le elaborazioni delle analisi delle Non Conformità rilevate e trattate nel corso del 2022.

RIEPILOGO Non Conformità ANNO 2022													
Servizio Struttura	Descrizione												
	Fornitori	Materiali e Strutture	Erogazione del Servizio	Attività del Personale	Reclami esterni	Gestione Qualità	Igiene e Sicurezza	Anti-violenza	Altro / Non specifico	Totale	di cui Ambientali	di cui da Audit interni	di cui Reclami
CAP Arcacasa - Don Beppe Succi	2			2		5	1	1		6	2		2
CAP La nostra casa	2		4			5				11	1		9
CDD Arcobaleno		1				1	1			3	2		3
CDSG G.Martinelli		9					4			13	3		3
CDSG Cimbilium			3							3			1
CDD Superabile	1			1			1			3	1		1
CDD II Capannone			1			1	1			3	1		3
RSA Casa dei Nonni	1			1			1			3	1		1
CREA B			1							1			1
Altri processi aziendali							1			1			
Totale	6	10	9	4	0	7	9	2	0	47	11	23	1

Aree/servizi interessati



 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020



Sulla base delle NC rilevate, solo alcune hanno richiesto l'apertura di un'Azione Correttiva, per le quali si rinvia allo specifico riepilogo. Nel corso del 2022 sono aumentate le NC rilevate sugli aspetti ambientali e quelle derivanti da audit interno. Nell'ambito degli audit interni si è provveduto a verificare l'attuazione e l'efficacia delle AC precedentemente adottate. Alcune AC adottate richiedono un tempo di attuazione che va oltre il presente riesame e restano pertanto aperte per il loro completamento.

Si è verificato un reclamo da parte di un cliente privato per i servizi di pulizia CREA B, gestito e risolto positivamente. A seguito di tale reclamo, per il quale il servizio ha provveduto a fornire risposta scritta entro i 30 giorni, non si sono verificati altri reclami o NC sul processo e sulla commessa.

- [Valutazione del rischio \(9001\)](#)

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.

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.

Inoltre, a livello di sistema è confermato l'aggiornamento predisposto nel 2019 circa la modalità di valutazione dei rischi, mediante l'integrazione di 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 accreditamento sociale.

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

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

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 Valutatori interni qualificati. 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

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

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 in un caso non direttamente dipendente 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 (9001 e 14001)

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 che per i CDD per i quali è stato avviato nel luglio 2022 il nuovo progetto a seguito della riassegnazione del servizio su 7 Centri. Il monitoraggio attivato dalla Direzione evidenzia problemi di sostenibilità economica del servizio per condizioni contrattuali peggiorative relativamente alla mancata compensazione dei giorni di assenza degli ospiti. Per tale problematica la Direzione ha attivato interlocuzione con l'Ente committente formalizzando le proprie richieste.

In fase attuativa, l'adeguatezza delle risorse è monitorata sul singolo appalto attraverso il controllo del budget operato dal Responsabile Amministrativo 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 2022 hanno mantenuto livelli appropriati di persone, competenze, nonché delle altre risorse a supporto dell'attività operativa (ambiente per il funzionamento dei processi, consapevolezza, comunicazione, informazioni documentate ecc.).

La Direzione ha inoltre assicurato le risorse necessarie per il conseguimento degli obiettivi di miglioramento per i quali è stato possibile svolgere azioni specifiche. Ha inoltre assicurato adeguate risorse per affrontare l'emergenza Covid-19 e per il funzionamento di tutti i processi in termini di:

- Persone
- Infrastrutture
- Ambiente per il funzionamento dei processi

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- Consapevolezza
- Competenza
- Comunicazione
- Informazioni documentate

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 nel completamento dei progetti di efficientamento energetico pianificati (es. efficientamento CDD Il Capannone/Uffici direzionali)

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

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.

1.7. Le opportunità di miglioramento (9001 e 14001)

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

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- a) Si debba adottare 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.
- 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 dall'emergenza Covid-19 non ancora superati
 - 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 e dalla riduzione delle commesse;
 - d. 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
 - e. Colga l'opportunità, alimentata ulteriormente dall'urgenza economico-finanziaria, di fronteggiare l'aumento dei costi energetici per l'erogazione dei servizi, 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 cura del verde e pulizia, 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.

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 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

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- PROGETTAZIONE E SVILUPPO
- EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI
- MIGLIORAMENTO

Tali macro processi risultano idonei per i diversi sistemi (qualità e ambiente) e per i campi di applicazione individuati (servizi erogati con la sezione A della Cooperativa e con la sezione B, di nuova introduzione).

2.2. Opportunità di miglioramento continuo (9001 e 14001)

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 2023
- Il Piano della formazione 2023
- Il Piano delle riunioni 2023
- Il Piano della rilevazione della soddisfazione dell'utenza 2023
- Il Programma degli audit interni 2023

Tali documenti sono allegati e parte integrante del presente Riesame

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.
- 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.

Nelle suddette pianificazioni, sono inoltre integrati, sia per gli aspetti di gestione qualità che di gestione ambientale, obiettivi ed azioni relative al nuovo campo di applicazione per le attività svolte mediante inserimento lavorativo di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate.

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:

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

- Viene emessa una nuova revisione della Politica per la Qualità e l’Ambiente aggiornata in revisione del 07.12.2022;
- Viene confermato l’Organigramma aggiornato precedentemente in revisione del 29.06.2022;
- il Manuale Qualità e Ambiente viene rimesso in edizione 02 del 07.12.2022. Saranno successivamente rimesse le procedure del sistema di gestione che restano adeguate al nuovo MQA e pertanto in vigore.

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.

La Direzione conferma la volontà di estensione del campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità e per l’ambiente (UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015) alla sezione B della Cooperativa per le attività svolte mediante inserimento di lavoratori appartenenti a categorie svantaggiate. Per gli altri servizi erogati restano sostanzialmente invariate le risorse messe in campo e, conseguentemente, non si ritiene necessaria alcuna ulteriore modifica del sistema di gestione in quanto risulta idoneo ed efficace.

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.

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, 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.

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

 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	Mod. AQ 005 PG16 Rev. 02 del 10.11.2020

e con il sistema privacy. Tale coordinamento potrà essere migliorato mediante l'attività di controllo svolta dal 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. rifacimento del tetto, comunità energetiche) 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.

Andrea Peruni