MANUALE QUALITÀ
Sezione 0 - INTRODUZIONE

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ	22. 11. 2017	
Approvazione	DIR	22. 11. 2017	
Emissione	RQ	01. 12. 2017	

Sommario

Indice delle Revisioni 1
Approvazioni 1
0.1 Generalità 3
Ragione sociale 3
Sede Legale e Operativa 3
Attività 3
Storia ed evoluzione della Cooperativa C.RE.A. 3
Mission 4
Rapporto con il territorio 4
La Cooperativa C.RE.A. e il "percorso qualità" 4
0.2 Principi di gestione per la qualità 6
0.3 L'approccio per processi 7
Il ciclo PDCA 8
Il *risk based thinking* 9
0.4 Relazione con altre norme di sistemi di gestione 10
Note redazionali e relative alla distribuzione 10
Sezione 0 MQ - Appendice 1: Indice del Manuale Qualità e Stato delle Revisioni 12

0.1 Generalità

Ragione sociale
C.RE.A. Società Cooperativa Sociale

Sede Legale e Operativa
Via Virgilio, 222 – 55049 – Viareggio (LU)
Telefono e Fax: 0584.384077 / 397773
Email: info@coopcrea.it
PEC crea@postalcert.it
Web: www.coopcrea.it

Attività
Progettazione ed erogazione di servizi educativi e socio assistenziali per cittadini stranieri, infanzia, minori, disabili ed anziani in regime residenziale, diurno e domiciliare.

Storia ed evoluzione della Cooperativa C.RE.A.

La C.RE.A. Cooperativa Sociale opera ai sensi dell'art. 1 legge 381/91 (comma 1): *"La cooperativa sociale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini".*

La C.RE.A. Cooperativa sociale è una Cooperativa di tipo A (ONLUS) attiva in Versilia dal 1982. Nasce nell'ambito dell'attività del "Capannone" promossa da don Sirio Politi, condivisa da altri tre preti operai e, in seguito, da alcuni artigiani per dare spazio e attenzione al "artigianato creativo" come modalità di alternativa concreta ai processi di omologazione e declino delle responsabilità sociali diffuse della fine anni '70. L'acronimo C.RE.A. stava infatti per Cooperativa Realizzazioni Artigianali.

Alla fine del 1987 la Cooperativa, rimasta quiescente per alcuni anni e solo simbolicamente rappresentativa del lavoro dei singoli artigiani, viene rimessa in vita causa l'orientamento della Regione Toscana di affidare servizi di assistenza a disabili a cooperative piuttosto che ad associazioni ed insieme la permanenza costante nel "Capannone" di un gruppo di disabili inizialmente ospitati per un corso di ceramica che ne avrebbe dovuto garantire l'inserimento nel mondo del lavoro. Si aprono così in successione prima la convenzione per un Corso di orientamento e preformazione e quindi per una Attività di terapia occupazionale per portatori di handicap con sede nel "Capannone" in via Virgilio 222 a Viareggio.

Mission

La C.RE.A. Cooperativa sociale è un'impresa che si propone di attivare e attirare nuove risorse e investirle nella produzione di benessere sociale. Tramite varie articolazioni si propone di accompagnare le persone attraverso l'individuazione, le scelte e la pratica di ruoli molteplici nel processo di ricomposizione della propria vita. Promuove attività lavorative nel settore socio assistenziale attraverso il perseguimento di obiettivi di efficacia ed efficienza nella pianificazione e gestione dei servizi impiegando personale qualificato. Realizza integrazione sociale e promozione del benessere dei soggetti svantaggiati in quanto parte integrante di una comunità educante che promuove l'autonomia dei cittadini/utenti attraverso i servizi erogati facilitando la messa in rete e la fruizione delle risorse del territorio, diventando essa stessa risorsa.

I valori che ispirano la C.RE.A. Cooperativa sociale sono i seguenti:

- partecipazione
- promozione
- trasparenza

Rapporto con il territorio

La C.RE.A Cooperativa sociale, ponendosi in un'ottica sistemica, privilegia il lavoro di rete interagendo con la pluralità dei soggetti presenti sul territorio: imprese no profit e profit, agenzie formative, scuole, università, amministrazioni e enti locali, mettendo a disposizione della comunità locale la propria storia, le proprie esperienze, la professionalità degli operatori, strutture proprie e mezzi di trasporto, nonché risorse economiche in progetti di partnership. La cooperativa è attenta agli standard di qualità dei servizi e dei profili professionali degli operatori, da affinare e far crescere attraverso esperienze di formazione e di progettazione partecipata. La C.RE.A. Cooperativa sociale mira ad essere, come soggetto innovativo, un interlocutore in grado di compartecipare alla realizzazione dei progetti tesi a promuovere un benessere sociale diffuso investendo risorse proprie, rafforzando i rapporti con il privato, integrando le proprie prestazioni con quelle offerte dalla pubblica amministrazione e dal volontariato e coinvolgendo i cittadini destinatari dei servizi, nel processo di progettazione, presentazione e valutazione qualitativa.

La Cooperativa C.RE.A. e il "percorso qualità"

La Cooperativa C.RE.A. ha adottato un sistema di gestione per la qualità certificato fin dall'anno 2000, adeguandolo nel 2008 alle modifiche introdotte dalla UNI EN ISO 9001:2008 e integrandolo con le specifiche richieste introdotte dalla normativa di accreditamento sociale ex l.r. 82/2009 e

s.m.i. L'intera organizzazione coglie pertanto da tempo i benefici potenziali derivanti dall'attuazione di un sistema di gestione per la qualità e intende proseguire nel 'percorso qualità' applicando il nuovo standard UNI EN ISO 9001:2015.

In particolare, C.RE.A. ritiene che tale attuazione consenta di:

a) aumentare la capacità di fornire con regolarità i propri servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili, inclusi quelli specificamente inerenti l'erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi (cfr. normativa di accreditamento sociale);
b) facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente, sia esso committente, sia esso beneficiario finale delle prestazioni erogate, nonché degli altri stakeholder dell'organizzazione;
c) affrontare rischi e opportunità associati al contesto in cui opera la Cooperativa e ai suoi obiettivi;
d) aumentare la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati del sistema di gestione per la qualità, inclusi i requisiti tecnico-professionali assunti all'interno del sistema di gestione quale base scientifica per una corretta ed appropriata erogazione delle prestazioni socio-sanitarie, assistenziali ed educative.

Per questi motivi la Cooperativa C.RE.A. riconosce l'importanza e accoglie nel proprio sistema di gestione per la qualità l'approccio per processi, che le consente di pianificare i propri processi e le loro interazioni. L'approccio per processi, a sua volta si fonda su due elementi:

i) il *ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act)* che permette alla Cooperativa C.RE.A. di assicurare che i propri processi siano adeguatamente dotati di risorse e gestiti e che le opportunità di miglioramento siano determinate e si agisca di conseguenza;
ii) il *risk-based thinking* che permette alla Cooperativa C.RE.A. di determinare i fattori che potrebbero far deviare i suoi processi e il suo sistema di gestione per la qualità dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità.

0.2 Principi di gestione per la qualità

Nell'adottare il proprio sistema di gestione per la qualità, la Cooperativa C.RE.A. si ispira ai seguenti principi:

- La focalizzazione sul Cliente. La Cooperativa si orienta in particolare a soddisfare i requisiti e le aspettative del Cliente, inteso quale committente dei servizi da un lato e come beneficiario finale delle prestazioni dall'altro.
- La Leadership. La Direzione della Cooperativa C.RE.A. assume autorità e responsabilità necessarie per il governo del sistema di gestione che presiede al funzionamento delle attività dell'organizzazione e ne definisce in dettaglio l'articolazione al proprio interno, supportando adeguatamente i diversi livelli dell'organizzazione nella assunzione di autorità e responsabilità loro assegnate.
- La partecipazione attiva delle persone. La natura stessa della Cooperativa Sociale informa il sistema di gestione alla partecipazione attiva dei soci e di tutti gli operatori al conseguimento degli obiettivi aziendali.
- L'approccio per processi. La Cooperativa individua e gestisce processi principali e di supporto, nonché le loro interazioni, al fine di dotare l'organizzazione di un sistema efficace ed efficiente di gestione.
- Il miglioramento. La Cooperativa C.RE.A. assume il miglioramento non solo come possibilità sempre presente nella capacità di soddisfazione dei requisiti del cliente, ma come vincolo nel funzionamento del proprio sistema di gestione, dotandosi degli strumenti necessari per il suo effettivo perseguimento.
- Il processo decisionale basato sulle evidenze. La Cooperativa fonda tanto le decisioni di natura strategica, quanto quelle operative, su evidenze empiriche del proprio sistema di gestione, dando così un fondamento razionale alle proprie scelte di gestione.
- La gestione delle relazioni. E' principio di fondamentale importanza, sia per l'ambito di attività agito, nel quale le relazioni con persone in situazione di difficoltà, disagio, disabilità ecc. rappresentano parte stessa della prestazione di cura, abilitazione, riabilitazione o assistenza, sia per la natura stessa della Cooperativa che, per la sua qualificazione 'sociale', crede fortemente nella capacità di costruzione di coesione sociale sul territorio.

0.3 L'approccio per processi

Il Sistema Qualità di C.RE.A. Società Cooperativa Sociale adotta un approccio per processi, già presente nella precedente versione della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 e nel sistema qualità precedentemente adottato in conformità a detta norma.

La figura 1, tratta dalla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 (0.3.1 figura 1) fornisce una rappresentazione di ogni processo, individuando come le attività siano circoscrivibili ad un inizio e ad una fine e, da un lato derivino da specifici input, a loro volta determinati da fattori di input a monte e, dall'altro, da output, che impattano su destinatari degli output. La rappresentazione mostra inoltre come ogni elemento del processo sia assoggettabile a controllo per monitorare e misurare le prestazioni.

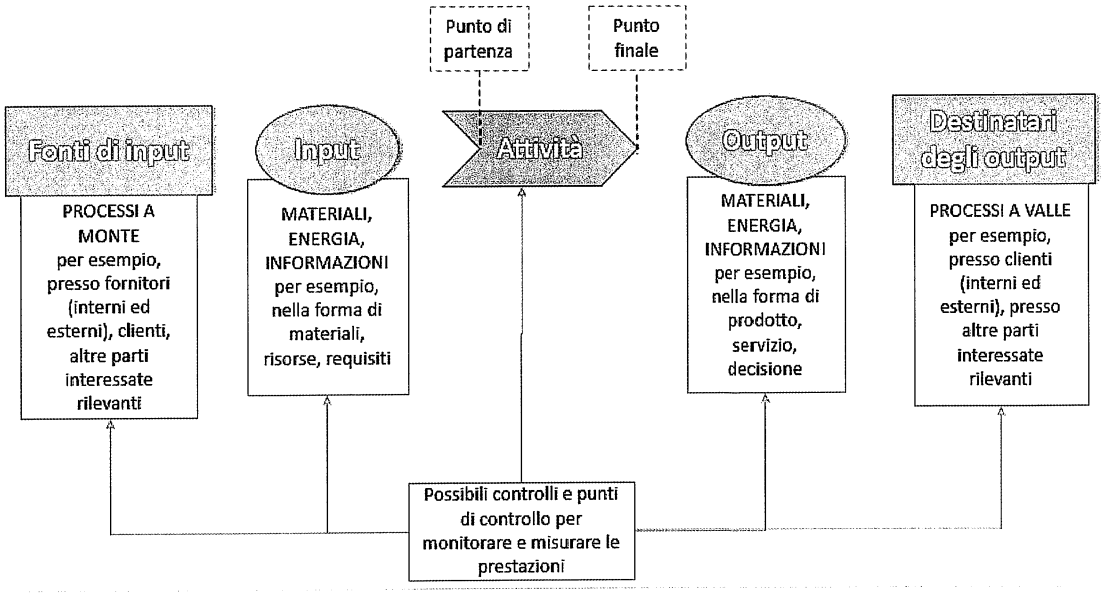

Figura 1 – Rappresentazione schematica di ogni singolo processo

Nel presente MQ, la Cooperativa C.RE.A. definisce tutti i propri processi organizzativi e le loro interazioni. Ciò permette di:

a) Comprendere i requisiti del cliente e cogenti applicabili alle attività della Cooperativa e di soddisfarli in modo coerente;

b) Considerare i processi in termini di valore aggiunto, identificando in ogni attività, la capacità di produrre valore ai fini del soddisfacimento del cliente
c) Il conseguimento di efficaci prestazioni di processo, sottoponendo a controllo i diversi elementi del processo stesso rispetto agli obiettivi fissati
d) Il miglioramento dei processi sulla base della valutazione di dati e informazioni

L'approccio per processi incorpora il ciclo PDCA e il *risk-based thinking* precedentemente richiamati. La figura 2 illustra l'architettura del sistema di gestione e del presente MQ, richiamando le sezioni da 4 a 10 in corrispondenza delle sezioni della norma e raggruppandoli in relazione al ciclo PDCA.

Il ciclo PDCA

Quest'ultimo può essere descritto:

- P – PLAN (Pianificare): stabilire gli obiettivi del sistema e i suoi processi, e le risorse necessarie per fornire risultati in conformità ai requisiti del cliente e alle politiche dell'organizzazione, e identificare e affrontare i rischi e le opportunità.
- D – DO (Fare): attuare ciò che è stato pianificato.
- C – CHECK (Verificare): monitorare e (quando applicabile) misurare i processi e i servizi risultanti, a fronte delle politiche, degli obiettivi, dei requisiti e delle attività pianificate, e riferire sui risultati.
- A – ACT (Agire): intraprendere azioni per migliorare le prestazioni, per quanto necessario.

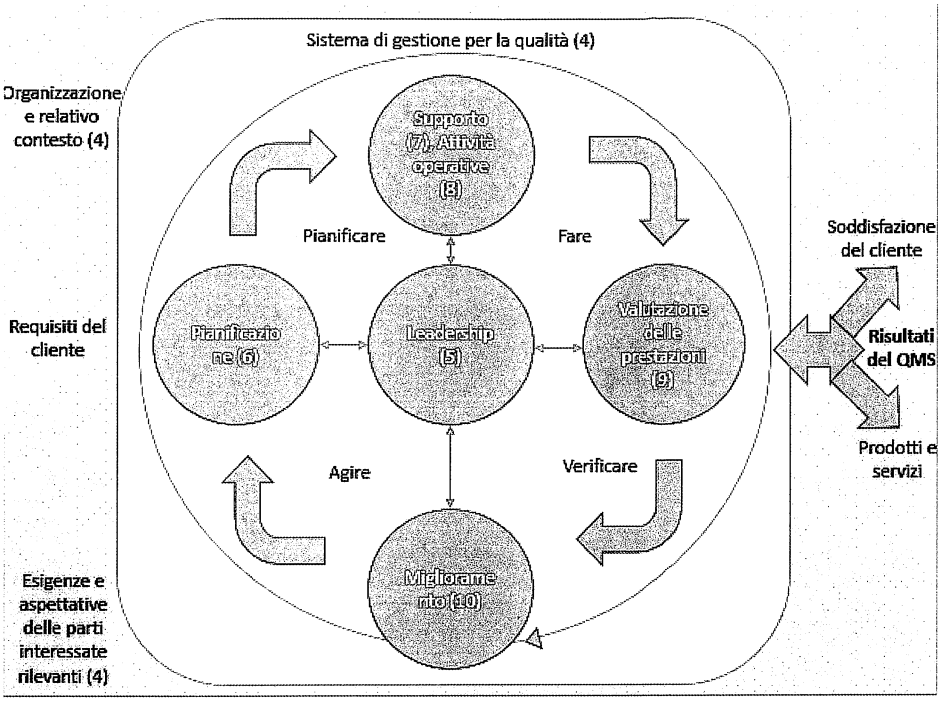

Figura 2 – Rappresentazione della struttura del MQ ispirato alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nel ciclo PDCA

Il *risk based thinking*

I processi del sistema di gestione qualità della Cooperativa C.RE.A. già precedentemente con l'applicazione della versione della norma UNI EN ISO 9001:2008, assumevano in parte e talora implicitamente l'approccio alla gestione del rischio, laddove ad esempio erano previste azioni preventive per eliminare condizioni generative di potenziali non conformità, l'analisi delle cause delle non conformità, l'adozione nel sistema integrato di accreditamento sociale ex l.r. 82/2009 comportamenti professionali codificati in appositi protocolli professionali, l'adozione ancora di misure di analisi del rischio connesso all'applicazione di norme cogenti quali le norme in materia di salute e sicurezza del lavoro, di trattamento dei dati personali, di gestione delle attività alimentari ecc.

Con l'applicazione della nuova norma UNI EN ISO 9001:2015, tale approccio diventa sistemico e attraversa ogni processo organizzativo. La Cooperativa C.RE.A. assume appieno tale approccio, considerandolo strategicamente funzionale al conseguimento dei propri obiettivi aziendali e capace di rafforzare la capacità dell'intera organizzazione di mitigare situazioni di rischio e prevenendo così effetti negativi, cogliere al meglio le opportunità e, in definitiva, migliorando la propria capacità di produrre risultati migliori e maggiormente soddisfacenti per il cliente.

Il rischio è interpretato come 'effetto dell'incertezza' e dunque nella sua duplice accezione, negativa da un lato (minaccia), positiva dall'altro (opportunità).

0.4 Relazione con altre norme di sistemi di gestione

Come detto, la struttura del MQ ricalca l'architettura della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015. Sebbene detta norma non obblighi l'organizzazione ad adottare il MQ né in forma scritta, né di adottarlo con la stessa divisone in capitoli, C.RE.A. Società Cooperativa Sociale ha scelto tale modalità per alcune motivazioni strategiche:

a) per dare seguito ad un'esperienza ultra-decennale di sistema gestione per la qualità che ha adottato la forma documentale scritta del MQ e delle altre informazioni documentate. Si tratta di una modalità importante per l'organizzazione e per le persone che vi operano, che condividono l'opportunità di dotarsi di un sistema documentale solido a supporto della gestione dei diversi processi aziendali;
b) per mantenere un adeguato sistema documentale richiesto da normative cogenti, in particolare dall'applicazione della normativa regionale in materia di accreditamento sociale (ex l.r. 82/2009) in particolare in relazione alla erogazione di servizi in strutture socio-assistenziali di tipo residenziale e/o semiresidenziale;
c) per cogliere, non per ultimo, l'opportunità che l'introduzione nel mondo delle norme ISO della *High Level Structure*, una comune struttura a tutte le norme, al fine di impostare il sistema documentale con una struttura comune alle varie norme eventualmente adottabili in futuro.

Note redazionali e relative alla distribuzione

Il MQ è suddiviso in 'Sezioni', ciascuna corrispondente ad un punto della norma UNI EN ISO 9001:2015. Per quanto possibile, è stato scelto di riprodurre anche la divisione interna alle singole sezioni corrispondente alla norma.

In ogni Sezione sono riportati i riferimenti ad ulteriori informazioni documentate, quali Procedure Organizzative e Protocolli Professionali, connesse al contenuto espresso nella Sezione ove sono richiamati. Nella Sezione 0 in Appendice 1, è riportato:

- l'indice del MQ
- lo stato delle revisioni delle singole Sezioni del MQ
- la corrispondenza tra le Sezioni del MQ con la norma UNI EN ISO 9001:2015 e col ciclo PDCA

L'emissione e le successive revisioni del MQ:

- sono elaborate dal Responsabile Qualità (RQ)
- sono verificate dalla Direzione
- sono approvate dal Consiglio di Amministrazione
- sono emesse dal RQ

La distribuzione del MQ può avvenire:

- in modalità 'controllata', mediante invio tramite PEC ovvero in formato cartaceo tramite lista di distribuzione nella quale viene aggiornato il numero di copie distribuite, i destinatari e la data in cui la distribuzione è stata effettuata. La copia n. 1 del MQ è conservata presso la sede legale della Cooperativa, essa è emessa in modalità controllata per la quale non viene effettuata specifica distribuzione. Essa è nella disponibilità della Direzione e del RQ.
- in modalità 'non controllata', per scopi meramente informativi, non è soggetta a specifiche modalità di distribuzione né implica a carico del RQ obblighi in relazione alla registrazione della distribuzione stessa.

Sezione 0 MQ - Appendice 1: Indice del Manuale Qualità e Stato delle Revisioni

Sezione del MQ	Denominazione della Sezione	Revisione	Oggetto della revisione	Data di approvazione	Correlazione con i capitoli della norma UNI EN ISO 9001:2015	Correlazione con il ciclo PDCA
0	Introduzione	00	Emissione	22.11.2017	0	
1	Scopo e campo di applicazione	00	Emissione	22.11.2017	1	
2	Riferimenti normativi	00	Emissione	22.11.2017	2	
3	Termini e definizioni	00	Emissione	22.11.2017	3	
4	Contesto dell'organizzazione	00	Emissione	22.11.2017	4	PLAN
5	Leadership	00	Emissione	22.11.2017	5	PLAN
6	Pianificazione	00	Emissione	22.11.2017	6	PLAN
7	Supporto	00	Emissione	22.11.2017	7	DO
8	Attività operative	00	Emissione	22.11.2017	8	DO
9	Valutazione delle prestazioni	00	Emissione	22.11.2017	9	CHECK
10	Miglioramento	00	Emissione	22.11.2017	10	ACT

Le modifiche al MQ sono introdotte dal Responsabile Qualità e approvate della Direzione. Ogni modifica di una sezione del MQ viene segnalata nella presente tabella indice, con indicazione del numero e dell'oggetto della revisione e della data di approvazione. La Sez. O MQ – Appendice 1 è distribuita ai destinatari di copie controllate del MQ e viene resa disponibile in formato .pdf scaricabile tramite area riservata sul sito www.coopcrea.it. Gli interessati sono avvisati tramite email all'indirizzo di posta elettronica depositato per le comunicazioni interne.