

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 1
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

MANUALE QUALITÀ

Sezione 1 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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	

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 1
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1.1 Scopo.....	2
1.2 Campo di applicazione	3
1.3 Tabella riepilogativa dei servizi erogati	4
Sezione 1 – Appendice 1: Tabella riepilogativa delle strutture e dei servizi rientranti nell’ambito di applicazione, per categoria di beneficiari, localizzazione e tipologia individuata dal sistema di accreditamento sociale. AGGIORNAMENTO AL 06.11.2017	5

1.1 Scopo

Il presente Manuale Qualità (MQ) costituisce la principale informazione documentata che istituisce, regola e descrive il sistema di gestione per la qualità della Cooperativa C.R.E.A.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 1
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Il MQ è pertanto il documento fondamentale attraverso il quale, sia internamente alla propria organizzazione – in primis verso i soci lavoratori e gli altri soci, sia nei confronti dei propri clienti – con un’attenzione particolare ai beneficiari finali delle prestazioni erogate, dei loro familiari, degli Enti committenti e di tutte le parti interessate, la Cooperativa C.R.E.A. esprime la propria politica, gli obiettivi, descrive i processi e le loro interazioni e, non per ultimo, definisce l’ambito di operatività e di applicazione del sistema stesso.

Quanto descritto nel presente MQ e nelle informazioni documentate ad esso collegate e/o richiamate, risponde alle effettive modalità di funzionamento dell’organizzazione nella progettazione ed erogazione dei servizi alla persona oggetto della propria attività. Tale rispondenza costituisce peraltro anche un impegno continuo nella sua applicazione per assicurare la regolarità nella erogazione dei servizi stessi.

La Cooperativa C.R.E.A. confida che, attraverso il sistema di gestione della qualità applicato:

- i) di poter dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità i servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi erogati, che soddisfano i requisiti del cliente, nonché i requisiti cogenti applicabili;
- ii) sia possibile accrescere la soddisfazione del cliente, sia committente, sia beneficiario finale delle prestazioni erogate, proprio attraverso l’applicazione del sistema, incluso i processi per il suo miglioramento e assicurare la conformità ai requisiti del clienti e a quelli cogenti applicabili.

1.2 Campo di applicazione

Il sistema di gestione per la qualità adottato applica integralmente la norma UNI EN ISO 9001:2015. Non vi sono specifiche esclusioni della norma dall’ambito di applicazione del sistema qualità adottato dalla Cooperativa C.R.E.A. Il campo di applicazione è determinato in tutte le attività della Cooperativa C.R.E.A. riconducibili alla:

Progettazione ed erogazione di servizi educativi e socio assistenziali per cittadini stranieri, infanzia, minori, disabili ed anziani in regime residenziale, semiresidenziale e domiciliare, e altri servizi alla

persona.

La determinazione del campo di applicazione del sistema di gestione sarà ripresa nella Sezione 4.3 del presente MQ; esso infatti viene confermato o modificato in base al periodico riesame relativo alla comprensione del contesto e dell’organizzazione e alle conseguenti scelte strategiche adottate rispetto ai servizi aziendali da erogare.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 1
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

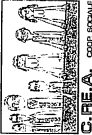
1.3 Tabella riepilogativa dei servizi erogati

A partire dal campo di applicazione così come definito, è disponibile in aggiornamento periodico, per tutte le parti interessate, una tabella riepilogativa dei servizi erogati.

La tabella (Appendice 1 della Sezione 1 MQ) riporta un riepilogo delle strutture e dei servizi erogati dalla Cooperativa, con indicazione della denominazione del servizio, della sua localizzazione, nonché una classificazione a matrice che consente di individuare la tipologia di servizio o struttura, l'appartenenza di questo ad una delle categorie di accreditamento sociale così come definite dal Regolamento 29/r della Regione Toscana in attuazione della l.r. 82/2009 e s.m.i. (normativa di accreditamento sociale), e infine la tipologia di beneficiari finali (ospiti o utenti) del servizio o della struttura.

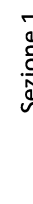
La tabella può essere redatta anche inserendo collegamenti ipertestuali che rimandano a contenuti descrittivi del servizio o struttura presenti sul sito internet della Cooperativa.

La tabella è aggiornata a cura del Responsabile Qualità, ogniqualvolta vi sia ufficializzazione di variazioni nella gestione di strutture e servizi. Tale variazione non implica un aggiornamento dello stato di revisione del presente MQ, né una distribuzione controllata ovvero una specifica modalità di comunicazione interna od esterna. Essa è resa disponibile sul sito internet della Cooperativa al fine di un'adeguata conoscenza e disponibilità delle diverse parti interessate. I Responsabili e i Coordinatori dei Servizi possono scaricare tale informazione documentata e renderla disponibile alle parti interessate anche in forma cartacea o mediante trasmissione digitale. Tali distribuzioni non necessitano di una particolare formalizzazione, fatto salvo che non sia conseguente ad una formale richiesta da parte di una parte interessata; nel qual caso, la distribuzione avviene nelle ordinarie modalità previste dal sistema di gestione qualità.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 1
	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Sezione 1 – Appendice 1: Tabella riepilogativa delle strutture e dei servizi rientranti nell'ambito di applicazione, per categoria di beneficiari, localizzazione e tipologia individuata dal sistema di accreditamento sociale.
 AGGIORNAMENTO AL 06.11.2017

Servizi			Categorie di beneficiari							
Suoi strutture residenziali e semiresidenziali	Servizi domiciliari	Altri servizi alla persona	Altro	Anziani	Disabili	Minori	Infanzia	Cittadini stranieri	Soggetti con disagio e/o fragilità sociale	Altri
Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)				Casa dei Nonni (Camaloro); Tabanacci (Vareggio) – gestione in ATI						
Comunità Alloggio Protetta (CAP)					Arcacasa – Don Beppe Succi (Vareggio); la nostra casa (Camaloro) – gestione in ATI					
Comunità Alloggio per Minori						Comunità Minori – Varese				
Centro Diurno Disabili (CDD)					“Cribbium” – Camaloro; “Il Capannone” – Varese; “Giocotaggio” – Varese; “Insieme” – Varese; “Il Granello” – Preve Fosciana; “Ex Cesser” – Fornaci di Barga					
Servizio domiciliare				Assistenza domiciliare – gestione in ATI – Varese		Educativa territoriale – Massarosa				
Centro Infanzia Adolescenza Famiglia (CIAF)						CIAF “Cecco Rivolta” – Camaloro			CIAF “Cecco Rivolta” –	

	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Sezione 1
	MANUALE QUALITÀ	Edizione 0
SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE		Rev. 00 del 22.11.2017

Centro di aggregazione			"Kamaleonti" Camaiole	-				Camaiole	
Sportello								Centro Servizi Cittadini Stranieri - Pietrasanta	
Servizio assistenza scolastica			Assistenza scolastica alunni disabili – Viareggio, Massarosa, Camaiole, Forte dei Marmi, Seravezza (<i>in parte gestione in ATI</i>)						
Nido d'infanzia e progetti/sezioni associati							Progetto Pinocchio - Capannori; Nido Ilulo - Viareggio; Nido il Castello <i>gestione in ATI</i>		
Progetto "Durante e Dopo di noi" Assistenza Sociale			"Factory CREA" - Viareggio						Servizio di Assistenza Sociale ASL + Distretto Versilia