

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ | Sezione 4 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |




MANUALE QUALITÀ

Sezione 4 - CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

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.RE.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Rev. 00 del 22.11.2017 |

Sommario

| | |
|---|----|
| Indice delle Revisioni | 1 |
| Approvazioni | 1 |
| 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto..... | 2 |
| 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate | 3 |
| 4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità..... | 4 |
| 4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi..... | 5 |
| Input necessari e output attesi dai processi | 14 |
| Sequenza e interazioni fra processi | 14 |
| Criteri e metodi per il funzionamento e il controllo dei processi..... | 14 |
| Disponibilità di risorse | 14 |
| Responsabilità e autorità | 15 |
| Rischi e opportunità..... | 15 |
| Monitoraggio e controllo dei processi..... | 15 |
| Impegno per il conseguimento dei risultati e per il miglioramento continuo..... | 15 |
| Allegato 1 - Le parti interessate (stakeholder) | 17 |


4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

La Cooperativa C.RE.A. determina i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e gli indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità.

La comprensione del contesto diventa logicamente e cronologicamente il punto di partenza per dare forma e sostanza al sistema di gestione per la qualità.

La Cooperativa C.RE.A. individua la comprensione dell'organizzazione e del contesto come processo, il 'Contesto dell'organizzazione', necessario alla identificazione di politiche, obiettivi, e per la definizione stessa dei processi organizzativi.

Per tale finalità e per la sua rilevanza strategica, la comprensione dell'organizzazione e del suo contesto sono prioritariamente affidati alle funzioni apicali dell'organizzazione e trovano nelle elaborazioni e nelle

| | | |
|--|---|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Rev. 00 del 22.11.2017 |

decisioni del Consiglio di Amministrazione l'autorità che riveste la primaria responsabilità di svolgere analisi, elaborazione e di intraprendere decisioni riguardanti la lettura e la valutazione del contesto interno ed esterno.

Tale attività viene svolta essenzialmente sulla base di due modalità:

- a) Un'attività ordinaria – distribuita in modo non formalizzato in specifici appuntamenti o sedute di lavoro – che trova nelle analisi e nelle determinazioni del Consiglio di Amministrazione il punto di sintesi.
Di tale attività continua nel corso dell'esercizio, il CdA dà evidenza nell'ambito delle ordinarie verbalizzazioni delle proprie riunioni. Tali elementi rientrano inoltre come elementi di ingresso nel riesame della direzione nella revisione dell'analisi del contesto.
- b) Un'attività dedicata, da svolgere sulla base di metodologie appropriate e che rilascia periodicamente un aggiornamento sufficientemente dettagliato dei fattori interni ed esterni rilevanti, nonché degli aspetti specificamente emergenti rispetto a tali fattori che vanno a determinare le scelte strategiche della Cooperativa.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

La Cooperativa C.R.E.A. determina periodicamente quali siano le parti interessate (stakeholder), sia interne che esterne, a partire dallo schema di riferimento dell'allegato 1.

La determinazione delle parti interessate è frutto della comprensione che l'organizzazione già in parte possiede ed è condivisa all'interno della Direzione e del Consiglio di amministrazione. La Cooperativa C.R.E.A. ha consapevolezza circa la rilevanza per i propri processi delle relazioni con gli stakeholder perché potenzialmente capaci di influenzare o essere influenzate dall'azione della Cooperativa stessa e per questo ne determina i requisiti, evidenziando quelli ritenuti rilevanti per il proprio sistema di gestione per la qualità.

Come per la comprensione del contesto questo processo deriva da un lavoro costante del Consiglio di Amministrazione e della Direzione, atto ad identificare tali parti e a valutare i requisiti rilevanti per il sistema di gestione per la qualità che ciascuna di esse pone alla Cooperativa.

La Direzione svolge il monitoraggio delle informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti, provvedendone a dare un aggiornamento nell'ambito della revisione all'interno del Riesame della Direzione. Il monitoraggio avviene sulla base di:

- Ascolto informale nell'ambito delle ordinarie relazioni dirette ed indirette con le diverse parti interessate
- Indagini specifiche di rilevazione della soddisfazione dell'utenza da pianificare secondo modalità e tempi determinati dalla Direzione
- Indagini specifiche di rilevazione del clima interno da pianificare secondo modalità e tempi determinati dalla Direzione
- Ulteriori specifiche rilevazioni di gradimento

| | | |
|--|---|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Rev. 00 del 22.11.2017 |

- Gestione dei reclami
- Riunioni ed incontri riservati sia a parti interne sia con parti esterne all'organizzazione
- Ascolto delle istanze provenienti da tavoli di concertazione, programmazione e negoziazione con Enti committenti, altri Enti del Terzo Settore partner o con i quali vengono instaurati rapporti di cooperazione e di rete
- Ascolto delle istanze provenienti dai Comitati di partecipazione degli Utenti, dei Familiari e dei Rappresentanti legali degli Utenti per le strutture e i servizi per i quali sono previsti dalle normative di accreditamento sociale
- Monitoraggio delle fonti normative, delle condizioni di partecipazione alle gare, delle condizioni contrattuali e di esecuzione degli appalti
- Mediante una conoscenza più ampia e allargata del contesto che consente a sua volta di recepire modificazioni generali, anche in termini tendenziali, dei requisiti rilevanti

Tali determinazioni vengono periodicamente sottoposte a riesame nell'ambito della revisione della comprensione del contesto in occasione del Riesame della Direzione.

4.3 Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

Il Campo di Applicazione del sistema di gestione per la qualità è determinato in:

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.

Eventuali revisioni del campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità sono assunte come output del Riesame della Direzione ovvero con determinazione specifica da assumere a cura del Consiglio di Amministrazione.

Le revisioni – così come la determinazione su indicata – derivano da una valutazione della Cooperativa tenuto conto dei seguenti fattori:

- Il mutare del contesto in cui opera la Cooperativa e nello specifico i fattori interni ed esterni rilevanti per le finalità generali e gli indirizzi strategici, nonché rilevanti per la loro capacità di influenzare la capacità di conseguire risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità;
- Il mutare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità, relativamente ai requisiti che esse pongono alla Cooperativa stessa;
- I servizi che la Cooperativa decide di erogare in base alle proprie finalità e ai propri indirizzi strategici e gestionali, tenuto conto delle proprie competenze, delle esigenze del mercato sociale in cui opera, delle effettive possibilità di sviluppo e in generale del contesto di riferimento.

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |
| | TITOLO DOCUMENTO | |

La Cooperativa C.R.E.A. applica tutti i requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 all'interno del proprio sistema di gestione per la qualità. Non vi sono requisiti della norma non applicabili.

Il presente paragrafo del Manuale Qualità contenente il Campo di Applicazione costituisce informazione documentata che è resa disponibile e mantenuta in forma scritta a tutte le parti interne ed esterne.

4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

La Cooperativa C.R.E.A. identifica i seguenti processi e le interazioni tra detti processi:


| Processo | Interazione con altri processi | Procedure collegate |
|---|--|--|
| Organizzazione e leadership | Tutti | PG01 Contesto dell'organizzazione PG02 Leadership |
| Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio | Organizzazione e leadership Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Miglioramento | PG03 Pianificazione del sistema qualità PG04 Gestione del rischio |
| Gestione delle risorse | Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo | PG05 Gestione risorse umane PG06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse a supporto |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |
| | TITOLO DOCUMENTO | |

| | | |
|--|--|---|
| | Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni | |
| Informazioni documentate e comunicazione | Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni | PG07 Comunicazione PG08 Gestione delle informazioni documentate |
| Gestione commerciale e ciclo attivo | Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni | PG10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi PG11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione PG12 Fatturazione PG13 Bilancio |
| Gestione dei fornitori e ciclo passivo | Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Progettazione e sviluppo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni | PG14 Fornitori PG15 Gestione finanziaria |


| | | |
|--|---|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Rev. 00 del 22.11.2017 |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| Progettazione e sviluppo | Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Erogazione del servizio Valutazione delle prestazioni | PG09 Progettazione e sviluppo |
| Erogazione del servizio | Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Progettazione e sviluppo Valutazione delle prestazioni | PE1.01 RSA CASA DEI NONNI PE1.02 CAP DON BEPPE SOCCI – ARCACASA PE1.03 CAP LA NOSTRA CASA PE 2.01 CDD PE 2.02 ASSISTENZA SCOLASTICA ALUNNI DISABILI PE 3.01 COMUNITA' ALLOGGIO MINORI PE 3.02 EDUCATIVA TERRITORIALE PE 3.03 CIAF E CENTRO DI AGGREGAZIONE PE 4.01 CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE NELLE SCUOLE PE 5.01 NIDO D'INFANZIA |


| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |
| | TITOLO DOCUMENTO | |

| | | |
|-------------------------------|---|---|
| | | E ALTRI SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA PE 6.01 ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA |
| Valutazione delle prestazioni | Organizzazione e leadership Gestione delle risorse Informazioni documentate e comunicazione Gestione commerciale e ciclo attivo Gestione dei fornitori e ciclo passivo Erogazione del servizio Miglioramento | PG16 Valutazione delle prestazioni |
| Miglioramento | Organizzazione e leadership Pianificazione del sistema qualità e gestione del rischio Valutazione delle prestazioni | PG17 Miglioramento |

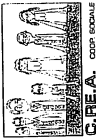
Nei seguenti prospetti, in riferimento ai processi identificati, vengono riportati i paragrafi della norma, i capitoli del Manuale Qualità e il riferimento principale alle procedure.

| | | |
|--|---|------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Rev. 00 del 22.11.2017 |

| Processo | Rif. par. ISO 9001:2015 | Sezione MQ | PG 01 | PG 02 | PG 03 | PG 04 | PG 05 | PG 06 | PG 07 | PG 08 | PG 09 | PG 10 | PG 11 | PG 12 | PG 13 | PG 14 | PG 15 | PG 16 | PG 17 | | |
|---|-------------------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|
| Organizzazione e leadership | 1 | 0; 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4.1 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4.2 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4.3 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4.4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5.1 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5.2 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.3 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planificazione del sistema di gestione qualità e gestione del rischio | 6.1 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6.2 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6.3 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestione delle risorse | 7.1 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 7.2 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 7.3 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Informazioni documentate e comunicazione | 7.4 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 7.5 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Processo | Rif. par. ISO 9001:2015 | Sezione MQ | PG 01 | PG 02 | PG 03 | PG 04 | PG 05 | PG 06 | PG 07 | PG 08 | PG 09 | PG 10 | PG 11 | PG 12 | PG 13 | PG 14 | PG 15 | PG 16 | PG 17 | | |


| | | |
|--|---|-----------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ | Sezione 4 |
| | TITOLO DOCUMENTO Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 | |

| Processo | Rif. par. ISO 9001:2015 | Sezione MQ | PE 1.01 | PE 1.02 | PE 1.03 | PE 2.01 | PE 2.02 | PE 3.01 | PE 3.02 | PE 3.03 | PE 4.01 | PE 5.01 | PE 6.01 |
|---|-------------------------|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Organizzazione e leadership | 1 | 0; 1 | | | | | | | | | | | |
| | 2 | 2 | | | | | | | | | | | |
| | 3 | 3 | | | | | | | | | | | |
| | 4.1 | 4 | | | | | | | | | | | |
| | 4.2 | 4 | | | | | | | | | | | |
| | 4.3 | 4 | | | | | | | | | | | |
| | 4.4 | 4 | | | | | | | | | | | |
| | 5.1 | 5 | | | | | | | | | | | |
| | 5.2 | 5 | | | | | | | | | | | |
| | 5.3 | 5 | | | | | | | | | | | |
| Pianificazione del sistema di gestione qualità e gestione del rischio | 6.1 | 6 | | | | | | | | | | | |
| | 6.2 | 6 | | | | | | | | | | | |
| | 6.3 | 6 | | | | | | | | | | | |
| Gestione delle risorse | 7.1 | 7 | | | | | | | | | | | |
| | 7.2 | 7 | | | | | | | | | | | |
| | 7.3 | 7 | | | | | | | | | | | |
| Informazioni documentate e comunicazione | 7.4 | 7 | | | | | | | | | | | |
| | 7.5 | 7 | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |

| Processo | Rif. par. ISO 9001:2015 | Sezione MQ | PE 1.01 | PE 1.02 | PE 1.03 | PE 2.01 | PE 2.02 | PE 3.01 | PE 3.02 | PE 3.03 | PE 4.01 | PE 5.01 | PE 6.01 |
|-------------------------------------|-------------------------|------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Gestione commerciale e ciclo attivo | 8.1 | 8 | | | | | | | | | | | |
| | 8.2 | 8 | | | | | | | | | | | |
| Gestione fornitori e ciclo passivo | 8.4 | 8 | | | | | | | | | | | |
| | 8.3 | 8 | | | | | | | | | | | |
| Progettazione e sviluppo | 8.5 | 8 | | | | | | | | | | | |
| | 8.6 | 8 | | | | | | | | | | | |
| Erogazione del servizio | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Valutazione delle prestazioni | 9.1 | 9 | | | | | | | | | | | |
| | 9.2 | 9 | | | | | | | | | | | |
| | 9.3 | 9 | | | | | | | | | | | |
| Miglioramento | 8.7 | 8 | | | | | | | | | | | |
| | 10.1 | 10 | | | | | | | | | | | |
| | 10.2 | 10 | | | | | | | | | | | |
| | 10.3 | 10 | | | | | | | | | | | |

Nel seguente schema viene rappresentata sinteticamente la sequenza e l'interazione tra processi nel quadro del sistema di gestione per la qualità. All'interno del Manuale Qualità sono descritti più dettagliatamente le connessioni tra i vari processi e il sistema di gestione per la qualità.

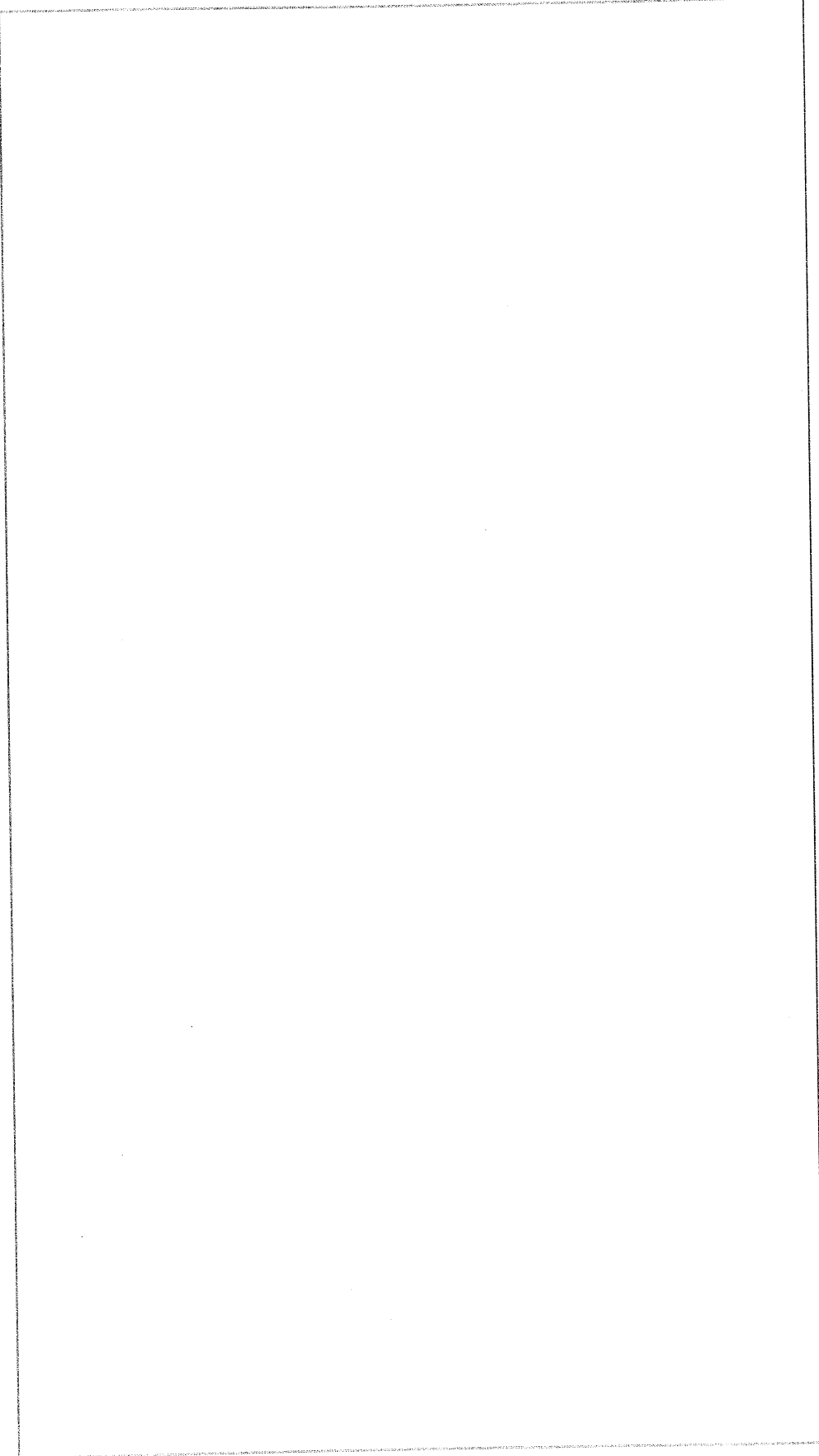
| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |


Organizzazione
e relativo
contesto

Requisiti e
aspettative
del cliente



Esigenze e
aspettative
delle parti
interessate



| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ | Sezione 4 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |

Input necessari e output attesi dai processi

Per ciascun processo vengono determinati input (elementi in ingresso), necessari per il funzionamento del processo (eventualmente originati da altri processi interni), e output attesi (elementi in uscita), che a loro volta possono costituire input per altri processi. All'interno del Manuale Qualità sono meglio indicati gli input e gli output dei processi.

Sequenza e interazioni fra processi

All'interno delle varie sezioni del Manuale sono descritti, anche con rappresentazioni grafiche, le connessioni fra i vari processi di produzione dei servizi e il sistema per la gestione della Qualità.

Criteri e metodi per il funzionamento e il controllo dei processi

La cooperativa C.R.E.A. conformemente a quanto indicato dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 determina e applica i criteri e i metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo di tali processi.

Nell'ambito dei criteri e dei metodi viene inoltre specificato:


- Il monitoraggio
- La misurazione
- Gli indicatori di prestazione di tali processi

Disponibilità di risorse

La Cooperativa garantisce le risorse (persone, competenze, consapevolezza, comunicazione, informazioni documentate, infrastrutture, ambienti per il funzionamento dei processi ecc.) necessarie per il funzionamento e il controllo dei processi.

In particolare:

- assicura la disponibilità di persone competenti per i ruoli loro assegnati (7.1; 7.2)
- definisce la disponibilità di infrastrutture e ambienti per il funzionamento dei processi (7.1)
- determina e mette a disposizione altre risorse per il funzionamento dei processi, quali ad esempio risorse per il monitoraggio e la misurazione, la conoscenza organizzativa, la consapevolezza (7.1; 7.3)
- determina le comunicazioni interne ed esterne pertinenti al sistema di gestione per la qualità (7.4)
- assicura la disponibilità di informazioni documentate incluse quelle prescritte dalla norma internazionale e quelle che CREA ha determinato come necessarie per il funzionamento dei

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ | Sezione 4 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |

processi

Responsabilità e autorità

Per i diversi processi la Cooperativa C.R.E.A. determina le responsabilità e le autorità. All'interno del Manuale Qualità e delle singole procedure gestionali e di erogazione del servizio, sono definiti specificamente tali responsabilità e autorità.

Rischi e opportunità

Integrando l'approccio alla gestione del rischio nell'approccio per processi, il sistema di gestione qualità della Cooperativa C.R.E.A. affronta i rischi (minacce) e le opportunità (rischi positivi) connessi al funzionamento dei singoli processi.

Monitoraggio e controllo dei processi


La Direzione assicura il monitoraggio ed il controllo dei processi. In particolare:

- affida ad ogni singolo operatore responsabilità e autorità nel controllo dell'output della propria attività
- i responsabili, ai vari livelli, di ogni singola procedura sono tenuti al controllo e al monitoraggio in itinere della procedura loro affidata
- le procedure sono controllate preventivamente alla loro emissione
- sono attivati processi di controllo in itinere quali la gestione delle non conformità
- sono attivati audit interni
- i risultati sono verificati con la rilevazione della soddisfazione del cliente
- il controllo complessivo del sistema è effettuato in occasione del Riesame della Direzione


Impegno per il conseguimento dei risultati e per il miglioramento continuo

La Direzione attua tutti gli impegni definiti nel presente Manuale e attiva azioni per il miglioramento continuo di questi processi. In particolare:

- effettua il riesame della Direzione
- predispose la politica per la qualità
- definisce il Piano di Miglioramento individuando gli obiettivi per la qualità
- esamina risultati degli audit
- sviluppa l'analisi dei dati
- attiva le azioni correttive

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ | Sezione 4 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |

- affronta i rischi e persegue le opportunità

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ | Sezione 4 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |

Allegato 1 - Le parti interessate (stakeholder)

| Parti interessate interne | Requisiti rilevanti per il sistema di gestione per la qualità |
|--|---|
| Organi sociali della Cooperativa | I requisiti sono espressi dallo Statuto della Cooperativa |
| Soci della Cooperativa | I requisiti sono espressi dallo Statuto della Cooperativa Partecipazione attiva nella definizione delle politiche e degli indirizzi della Cooperativa |
| Lavoratori | Rispetto del CCNL Rispetto delle condizioni di lavoro, con particolare riferimento alle esigenze di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili Partecipazione attiva alla realizzazione delle attività aziendali Riconoscimento del proprio contributo individuale alla co-costruzione dei processi di erogazione del servizio nei quali sono coinvolti |
| Volontari/Volontari in servizio civile | Rispetto dei contratti di servizio civile (se pertinente) Rispetto delle condizioni di lavoro, con particolare riferimento alle esigenze di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili Partecipazione attiva alla realizzazione delle attività aziendali, sulla base di quanto definito dai singoli progetti di servizio civile ovvero da accordi informali relativi alla partecipazione volontaristica alle attività |
| Direzione, Responsabili di funzione, Coordinatori e Referenti d'area | <i>[in più rispetto a quanto definito per i lavoratori]</i> Adeguato funzionamento dei processi inerenti la propria autorità e responsabilità Appropriata determinazione e ottimale allocazione delle risorse per lo svolgimento delle attività assegnate Coinvolgimento e partecipazione nella costruzione delle decisioni inerenti il proprio ambito di competenza |
| Altri (specificare) | |
| | |
| | |


| Parti interessate esterne | Requisiti rilevanti |
|---------------------------|---------------------|
|---------------------------|---------------------|

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 | Sezione 4 |
| | MANUALE QUALITÀ | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |
| TITOLO DOCUMENTO | | |

| | |
|--|---|
| Utenti | <p>Soddisfazione delle proprie aspettative di assistenza ed educazione, relativamente ai propri bisogni assistenziali, sanitari od educativi oggetto di prestazione nei loro confronti, eventualmente stabiliti da regolamenti e carte del servizio o da contratti direttamente sottoscritti con la Cooperativa</p> <p>Rispetto della dignità personale, valorizzazione della propria persona, integrazione e inclusione sociale.</p> <p>Rispetto delle condizioni di sicurezza degli ambienti, degli impianti, delle attrezzature e dei mezzi utilizzati durante lo svolgimento le prestazioni loro rivolte e dei servizi ricevuti</p> <p>Rispetto della tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili</p> <p>Qualità del servizio alimentare laddove erogato nei propri confronti, sia in ordine al rispetto delle normative vigenti per la sicurezza alimentare, sia per le proprie esigenze ed aspettative in ordine a preferenze alimentari, esigenze sanitarie specifiche ecc.</p> |
| Familiari e rappresentanti legali degli utenti | <p>Soddisfazione delle aspettative relativamente ai bisogni assistenziali, sanitari od educativi dei propri congiunti oggetto di prestazione nei loro confronti, eventualmente stabiliti da regolamenti e carte del servizio o da contratti direttamente sottoscritti con la Cooperativa</p> <p>Soddisfazione degli altri requisiti precedentemente specificati per gli utenti in relazione ai propri congiunti</p> <p>Istanza di partecipazione attiva, per quanto pertinente con la tipologia di servizio attivato, di una partecipazione diretta nell'ambito di comitati dei familiari</p> |
| Enti committenti | <p>Collaborazione nell'ottica dei principi di sussidiarietà e partecipazione attiva come Ente di Terzo Settore nella programmazione e realizzazione di politiche, interventi e servizi sociali, socio-sanitari ed educativi</p> |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ | Sezione 4 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |

| | |
|------------------------------------|--|
| | <p>territoriali in risposta ai bisogni della cittadinanza con particolare riferimento alle categorie sociali svantaggiate o con problematiche socio-sanitarie o che presentano problemi in senso più ampio di integrazione e di inclusione sociale.</p> <p>Rispetto dei contratti di appalto e delle convenzioni per la gestione dei progetti e dei servizi affidati. I singoli requisiti sono stabiliti di volta in volta dai singoli capitolati di appalto ovvero da bandi e/o avvisi per la presentazione di progetti e proposte di servizi</p> |
| Fornitori | <p>Soddisfazione delle obbligazioni contrattualmente sottoscritte con la Cooperativa.</p> <p>I singoli requisiti vengono stabiliti contrattualmente nell'ambito degli accordi scritti per acquisti di beni o servizi di particolare rilevanza o per i quali sono previsti accordi di pubblica fornitura, ovvero con comportamenti concludenti nel caso di acquisti ordinari di piccola entità</p> |
| Altri Enti del Terzo Settore | <p>La Cooperativa fa parte di Legacoop sociali, di Consorzi di Cooperative e di aggregazioni temporanee con altri Enti di Terzo Settore per la gestione in ATI di servizi, nonché stabilisce rapporti e collaborazioni con altri Enti del Terzo Settore del territorio</p> <p>Le singole collaborazioni con i singoli Enti</p> |
| Collaboratori e consulenti esterni | <p>Rispetto dei contratti di collaborazione e degli incarichi professionali affidati</p> <p>Rispetto delle condizioni di lavoro, con particolare riferimento alle esigenze di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali e sensibili</p> <p>Riconoscimento del proprio contributo professionale alla realizzazione dei processi nei quali sono coinvolti</p> |
| Comunità locale | <p>Mantenimento della Cooperativa C.R.E.A. come presidio sociale attivo capace di offrire risposte concrete in termini di interventi e servizi a persone e gruppi di soggetti con svantaggio o problemi sociali e di generare innovazione e partecipazione sociale capace di influenzare anche le politiche sociali del</p> |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ | Sezione 4 |
| | TITOLO DOCUMENTO | Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017 |

| | |
|---|--|
| | territorio. Mantenimento della Cooperativa C.R.E.A. come organizzazione capace di offrire opportunità lavorative qualificate in ambito socio-sanitario, assistenziale ed educativo alle persone del territorio, valorizzandone le competenze e assicurando percorsi di carriera e una continuità del lavoro |
| Legislatore europeo, nazionale, regionale | Regolazione del funzionamento e delle attività nelle quali la Cooperativa è impegnata. |
| <i>Altri (specificare)</i> | |