



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

PROCEDURA GESTIONALE

PG 06

GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL
FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE
DI SUPPORTO

Rev. 00 del 29.11.2017

PROCEDURA GESTIONALE

PG 06 GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ		
Approvazione	DIR		
Emissione	RQ		

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 06
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1. Scopo.....	3
2. Generalità	3
3. Applicabilità	3
4. Termini e definizioni	4
5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate	4
6. Responsabilità e aggiornamento	5
1. Scopo.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2. Generalità	Errore. Il segnalibro non è definito.
3. Applicabilità	Errore. Il segnalibro non è definito.
4. Termini e Definizioni	Errore. Il segnalibro non è definito.
5. Riferimenti	Errore. Il segnalibro non è definito.
6. Responsabilità ed Aggiornamento.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
7. Modalità operative	5
7.2 <i>Dossier Attrezzature, Ausili, macchine, apparecchiature e impianti</i>	6
7.2.1 <i>Identificazione attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature e impianti</i>	7
7.2.2 <i>Gestione attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature e impianti</i>	7
7.2.3 <i>Gestione guasti</i>	8
7.3 <i>Controllo strutture, attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature, arredi e impianti forniti dal Cliente</i>	8
7.4 <i>Gestione automezzi</i>	9
8. Documentazione	10
7. Documentazione.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
8. Controllo del processo e gestione del rischio	12

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 06
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità con cui la Cooperativa assicura la gestione delle infrastrutture, dell'ambiente per il funzionamento dei processi e le altre risorse di supporto.

Scopo della presente procedura è definire i criteri fondamentali in merito alla Gestione delle infrastrutture, in particolare:

- degli edifici dove hanno sede i servizi
- degli impianti
- delle attrezzature in dotazione ai servizi con particolare riguardo alla manutenzione, alla gestione e alla prevenzione dei guasti.
- degli ausili
- degli automezzi
- gestione smaltimento rifiuti

2. Generalità

È necessario tenere sotto controllo e mantenere efficienti le attrezzature della cooperativa in tutte le sue sedi.

Nelle strutture dove impianti, arredi, attrezzature e ausili sono di proprietà dell'Ente Committente la Cooperativa è comunque responsabile della gestione e della manutenzione ordinaria degli stessi.

In particolare deve essere tenuto presente che il mancato funzionamento può compromettere la sicurezza degli utenti e degli ospiti e la qualità del Servizio fornito. La cooperativa pertanto pone attenzione a mantenere efficienti le attrezzature, gli ausili, le macchine, le apparecchiature e gli impianti di cui è responsabile.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 06
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

3. Applicabilità

Questa procedura è applicata a tutte le infrastrutture della Cooperativa riportate negli appositi Elenchi.

4. Termini e definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale della Qualità.

5. Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Manuale Qualità, Sez. 7

Politica per la Qualità

Organigramma della Cooperativa

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

PG 03 Pianificazione sistema qualità

PG 04 Gestione del rischio

PG 05 Gestione risorse umane

PG 07 Gestione della comunicazione

PG 08 Gestione delle informazioni documentati

PG 09 Progettazione e sviluppo

PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi

PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

PG 14 Fornitori

PG 15 Gestione finanziaria

PG 16 Valutazione delle prestazioni

PG 17 Miglioramento

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 06
	PROCEDURA GESTIONALE GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

Per la modulistica si rinvia a specifica Istruzione di lavoro da adottarsi entro tre mesi dall'entrata in vigore della procedura. Fino al momento della nuova revisione restano validi i moduli già in uso e citati nel corpo del testo della presente procedura.

6. Responsabilità e aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono riportate nella seguente matrice.

Attività	Responsabilità	Direzione	Referente infrastrutture	Coordinatori
Manutenzioni			●	○

● Responsabilità ○ Collaborazione

7. Modalità operative

7.1 Pianificazione

Nell'ottica di assicurare un appropriato controllo delle risorse strutturali e tecnologiche CREA adotta annualmente uno strumento di pianificazione atto a definire la distribuzione temporale degli interventi di controllo, monitoraggio e manutenzione programmata di tali risorse.

La pianificazione fa proprie le disposizioni di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.lgs. 81/2008 come modificato dal D.lgs. 106/2009 e s.s.m., nonché tutte le disposizioni normative atte ad assicurare condizioni di abitabilità, salute e sicurezza degli ambienti e corretta manutenzione di impianti e altre risorse tecnologiche utilizzate.

La pianificazione fa propria inoltre la specifica modalità di gestione mista, laddove presente, della struttura, degli impianti ovvero di altre risorse tecnologiche in uso, sulla base della

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 06
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

titolarità/proprietà di tali beni ovvero degli accordi intercorsi con Enti terzi per la gestione delle manutenzioni.

È definito un piano annuale per la manutenzione programmata delle strutture, delle attrezzature degli ausili, degli impianti e apparecchiature, degli automezzi, con indicati gli obiettivi, le azioni da intraprendere e i tempi di attuazione. Viene effettuato il monitoraggio dell'attività di manutenzione programmata. Nel piano si registrano, inoltre, gli interventi da eseguire e quelli eseguiti.

Sono infine disponibili al personale per quanto concerne le attrezzature, gli ausili, le macchine o le apparecchiature e gli arredi l'elenco aggiornato, i manuali d'uso, le schede di collaudo, le schede di manutenzione, le schede di verifica e di sicurezza. Nell'elenco "Attrezzature, ausili, macchine e apparecchiature, arredi, impianti e automezzi" si dà evidenza dei materiali che annualmente vengono dismessi.

7.2 Dossier Edifici – sedi dei servizi.

La cooperativa per l'erogazione dei servizi dispone di alcune sedi.

Il Responsabile Infrastrutture compila e tiene aggiornato l'elenco sedi (AQ 006/P06). Su tale modulo è indicato, per ogni sede, un responsabile il quale ha il compito di tenere sotto controllo le strutture, gli impianti, le attrezzature e gli ausili come previsto dalla normativa inerente la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro (D.lgs 81/2008).

7.3 Dossier Attrezzature, Ausili, macchine, apparecchiature e impianti

Tutte le attrezzature, gli ausili, le macchine, le apparecchiature, gli impianti e gli automezzi, di proprietà della cooperativa o fornite dal cliente sono registrati nell'Elenco "Elenco Attrezzature, ausili, macchine e apparecchiature, arredi impianti e automezzi" Mod AQ 001/P06 dove viene indicato il responsabile ed il manutentore da chiamare in caso di guasto.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 06
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

Nel momento in cui viene acquistata una nuova attrezzatura il responsabile della sede procede all'identificazione e inserisce il nuovo acquisto nell'elenco " Attrezzature, ausili, macchine e apparecchiature, arredi, impianti e automezzi". Copia dell'elenco viene consegnata all'ufficio amministrativo dove il Responsabile Infrastrutture effettua annualmente la registrazione dei nuovi acquisti aggiornando per ogni sede, il suddetto elenco.

In caso di guasto o malfunzionamento il responsabile della sede deve compilare la Scheda "Guasti Attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature, arredi, Impianti e automezzi" Mod. AQ 002/P06

7.3.1 Identificazione attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature e impianti

Le Attrezzature, gli ausili, le macchine e le apparecchiature di proprietà o in uso alla Cooperativa sono identificati mediante un codice riportato nell' "Elenco Attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature, arredi impianti e automezzi" Mod AQ 001/P06 compilato per ogni sede della cooperativa

Le attrezzature interessate alla catalogazione sono le seguenti

- a) Attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature e arredi significativi per le attività.
- b) Varie (Fotocopiatrici, Fax, Centralini, Lavagne luminose, etc.).

Il livello di dettaglio minimo per la descrizione delle attrezzature è rappresentato da ciò che è visibile senza smontare le apparecchiature stesse.

L' "Elenco attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature, arredi, impianti e automezzi" è suddiviso in sottosezioni che richiamo la suddivisione presente nel Piano della Manutenzione.

Tutti i nuovi acquisti sono identificati con un codice che indica il servizio di appartenenza e il n° progressivo di acquisto.

7.3.2 Gestione attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature e impianti

Nella gestione delle attrezzature e degli ausili (di proprietà e fornite dal cliente) gli operatori sono tenuti al corretto utilizzo, alla cura e conservazione delle attrezzature, nel rispetto della normativa riguardante la sicurezza sul luogo di lavoro.

La cooperativa gestisce le strutture, le attrezzature, gli ausili, le macchine e le apparecchiature fornite dal cliente con le modalità ed i termini concordati con il cliente stesso ed espressi nella convenzione o in altra documentazione allegata. Solitamente la Cooperativa è tenuta alla ordinaria

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 06
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

manutenzione e/o segnalazione tempestiva di guasti che esegue con le stesse modalità previste per la gestione dell'attrezzatura di proprietà.

7.3.3 Gestione guasti

Chiunque riscontri un guasto o un semplice malfunzionamento di un'attrezzatura/impianto/ ausilio deve contattare il relativo responsabile della manutenzione e comunicare i dettagli del guasto.

Il Responsabile dovrà:

- identificare il problema;
- se possibile porvi rimedio;
- se per qualunque motivo fosse impossibilitato a risolvere il problema autonomamente, dovrà provvedere a contattare personale esterno per assistenza specializzata.

Se si tratta effettivamente di un guasto o un malfunzionamento, dovranno essere riportati nella scheda "Guasti Attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature, arredi Impianti e automezzi " Mod. AQ 002/P06 i dettagli del guasto, compilando tutti i campi necessari e descrivendo il guasto e le modalità di riparazione in modo chiaro.

Nel caso in cui si riscontri una particolare criticità o ripetitività del guasto può essere aperta una "Richiesta di Azione Correttiva" (RAC), come previsto nella procedura P 04 "Azioni Correttive e Preventive".

Le stesse modalità possono essere utilizzate per le attrezzature/ausili forniti dal Cliente. Nel caso le attrezzature fornite dal Cliente non siano più utilizzabili viene fatta una comunicazione (lettera) all'Ente a cura del Coordinatore e del Resp. Amministrazione.

7.4 Controllo strutture, attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature, arredi e impianti forniti dal Cliente

La Cooperativa usufruisce, in alcuni servizi, di strutture e attrezzature/ausili fornite dal Cliente/Committente. L'elenco delle strutture e attrezzature fa, di solito, parte della documentazione dell'Ente riguardante la gara d'appalto; in mancanza la cooperativa provvederà a stilare un elenco delle attrezzature, degli ausili, macchine e apparecchiature, arredi, impianti che prende in carico.

Per quanto riguarda il controllo e la gestione degli "effetti personali" degli Utenti la Cooperativa si impegna ad averne cura con le stesse modalità previste per le attrezzature.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 06
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

Gli effetti personali degli Utenti vengono presi in carico dal personale della Cooperativa quando l'ospite non può provvedere autonomamente alla gestione o quando si tratta di materiale di particolare valore e/o rilevanza; in tal caso, al momento dell'ingresso dell'ospite, o anche successivamente, viene compilata una scheda "Distinta Effetti Personali" (Mod. AQ 005/P06) contenente:

- descrizione dell'effetto personale
- data di consegna
- firma dell'operatore che prende in consegna il materiale (di solito il coordinatore)
- eventuali variazioni

L'elenco viene aggiornato al momento in cui intervengono variazioni significative.

Ogni coordinatore per la pianificazione e la verifica dei controlli degli impianti, delle attrezzature, degli ausili, degli arredi, delle macchine e della apparecchiature compila ed aggiorna lo "Scadenario controlli attrezzature, ausili, macchine e apparecchiature, arredi, impianti e automezzi". Registra sul Piano della Manutenzione il controllo programmato riportando data e firma di chi l'ha effettuato. Segnala gli interventi da eseguire e registra quelli eseguiti.

7.5 Gestione automezzi

La Cooperativa possiede automezzi che mette a disposizione degli operatori. Gli automezzi sono registrati sul modulo "Registro Automezzi" (Mod. AQ 003/P06) dove sono identificati tramite il numero di targa.

La compilazione del "Registro Automezzi" è a carico del Responsabile Infrastrutture che di norma lo aggiorna una volta l'anno consegnandolo a tutti i servizi. Tuttavia, in presenza di un acquisto o di una rottamazione il Responsabile Infrastrutture provvederà ad un nuovo aggiornamento del Registro.

Il Resp. Infrastrutture ha il compito di compilare, per ogni automezzo, la prima parte della "Scheda Automezzi" (Mod. AQ. 004/P06) sulla quale viene riportato:

- Descrizione automezzo (tipo, targa, matricola, data immatricolazione, ..)
- Tecnico da chiamare
- Interventi di manutenzione da eseguire

Il Resp. Infrastrutture consegna la Scheda al Responsabile della manutenzione, segnalato sul "Registro Automezzi" che ha il compito di tenerla costantemente aggiornata nella parte:

- Registro manutenzioni eseguite

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 06
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

Annualmente il Resp. Infrastrutture controlla lo stato delle manutenzioni eseguite attraverso la verifica della “Scheda Automezzi” consegnata dal Resp. della Manutenzione.

Chiunque utilizza automezzi di proprietà della cooperativa C.R.E.A., dei quali per eventuali infrazioni al codice stradale è responsabile il Presidente, è tenuto alla puntuale compilazione del modulo Scheda di bordo.

In tale prospetto, da tenere a bordo, devono essere riportati:

- la targa dell'autoveicolo
- le generalità di chi prende la macchina (nome – cognome – firma)
- la data e l'orario di uscita
- la data e l'orario di rientro
- l'itinerario seguito

Alla fine del mese il modulo, compilato in ogni sua parte e vistato dal coordinatore del servizio a cui l'automezzo in oggetto è affidato, deve essere archiviato dal coordinatore presso la sede del servizio.

In caso di infrazione del codice stradale, l'Ufficio di Direzione segnalerà all'autorità' competente il nominativo di chi ha utilizzato l'autoveicolo e L'operatore dovrà sanare a proprie spese l'infrazione commessa.

8. Documentazione

Tutta la documentazione descritta ai punti precedenti viene conservata a cura del Resp.le Infrastrutture ad esclusione dello:

- “Scadenario controlli attrezzature, ausili, macchine, apparecchiature,arredi, impianti e automezzi”
- “Scheda Guasti Attrezzature, ausili,macchine,apparecchiature,arredi,impianti e automezzi”
- “ Distinta Effetti Personali”

9. Gestione rifiuti

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 PROCEDURA GESTIONALE	PG 06
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

La Cooperativa e' tenuta alla corretta gestione e smaltimento dei rifiuti secondo quanto previsto dalla normativa in materia di sicurezza ambientale. Si identificano quattro tipologie di rifiuti prodotti :

- rifiuti urbani (residui di cibo, materiale di imballaggio, plastica, cartone, vetro)
- rifiuti assimilabili agli urbani (materiale proveniente dall'igiene ordinaria dei pazienti e dell'ambiente)
- rifiuti speciali non pericolosi (toner, cartucce per stampanti)
- rifiuti speciali pericolosi (siringhe, aghi, garze e materiale di medicazione.

I rifiuti urbani e quelli assimilabili agli urbani sono smaltiti attraverso il servizio Comunale di raccolta differenziata, programmata secondo il piano comunale di gestione dei rifiuti.

Rifiuti Speciali non pericolosi

Tutti i servizi consegnano, periodicamente, alla sede centrale gli involucri dei toner e delle cartucce esaurite. L'Ufficio di Direzione provvede poi ad attivare la ditta autorizzata per lo smaltimento. Presso l'ufficio e' conservato il registro di carico e scarico del rifiuto smaltito.

Rifiuti speciali pericolosi

Questa tipologia di rifiuti e' prodotta nelle Strutture Residenziali con servizio infermieristico.

I rifiuti sono smaltiti attraverso ditta autorizzata e/o il Distretto Sanitario di riferimento (per la RSA Casa dei Nonni e Cap La Nostra Casa) che ha dato la diponibilità ad accettare il rifiuto prodotto dalla Struttura essendo una quantità molto limitata.

10. Temperature e rumori

La Cooperativa assicura che all'interno delle strutture ove si svolgono le attività e dove risiedono o sono comunque ospitati gli utenti dei servizi, sono mantenute temperature confortevoli, anche in relazione alla specifica condizione di salute degli ospiti stessi nelle diverse stagioni e nell'arco dei diversi momenti della giornata. Gli operatori adeguano la temperatura a tali esigenze adottando altresì strategie personalizzate più legate al vestiario, alla nutrizione ecc.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015	PG 06
	PROCEDURA GESTIONALE	
	GESTIONE INFRASTRUTTURE, AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI E ALTRE RISORSE DI SUPPORTO	Rev. 00 del 29.11.2017

La Cooperativa, al fine di assicurare una confortevole permanenza all'interno delle strutture, adotta inoltre misure generali di prevenzione da rumori molesti:

- Mediante una generale manutenzione degli impianti e degli infissi interni/esterni tale da assicurare una sufficiente protezione da rumori esterni ovvero da rumori interni provenienti da altri ambienti
 - Mediante una specifica regolazione, affidata agli operatori in turno, di tutte le apparecchiature quali TV e radio, con particolare riguardo agli orari di riposo
 - Mediante una specifica regolazione della presenza dell'ospite all'interno dei diversi ambienti, provvedendo ad assicurare luoghi della struttura protetti da rumori molesti originati anche da altri ospiti
 - Il DVR può predisporre specifiche misure ritenute idonee e necessarie per i lavoratori
- Ospiti, familiari, dipendenti e i terzi possono segnalare come NC (Non Conformità o Reclamo) al Coordinamento di ciascuna struttura eventuali problematiche legate al comfort interno, e specialmente relativamente alle condizioni di temperatura e ad eventuali rumori molesti. Il Coordinatore si fa carico di coinvolgere eventualmente il Resp.le Infrastrutture qualora la problematica investa aspetti strutturali e manutentivi, ovvero i singoli operatori addetti qualora la problematica sia risolvibile adottando strategie assistenziali e relative alla conduzione della vita comunitaria all'interno della struttura.

11. Controllo del processo e gestione del rischio

Il controllo della presente procedura è assicurato da:

- Valutazione dei rischi e delle opportunità e loro revisione periodica
- Svolgimento degli audit interni relativi al processo
- La gestione di eventuali NC e AC relative al processo
- Il Riesame della Direzione

La presente procedura si informa all'approccio alla gestione del rischio secondo quanto previsto dalla PG 04 Gestione del Rischio.