

MANUALE DELLA QUALITÀ

secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

Copia operativa

- controllata n. ____ di ____
 non controllata

13/07/2011 Emissione

Questo Manuale è di proprietà di **COOPERATIVA SOCIALE ONLUS LA SVEGLIA**
Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata da
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS LA SVEGLIA

PREPARATO
Responsabile della qualità
Caglioni Chiara

APPROVATO
Presidente
Colombi Valeria

INDICE

MATRICE DELLE REVISIONI DEI CAPITOLI DEL MANUALE DELLA QUALITÀ	4
ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE COLLEGATA AL MANUALE DELLA QUALITÀ	4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	4
FLOW CHART DELLE ATTIVITÀ.....	6
MANUALE DELLA QUALITÀ.....	6
SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	6
1.1 GENERALITÀ	6
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE	8
1.2.1 <i>Esclusioni</i>	8
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	9
2.1 LE NORME VOLONTARIE DI RIFERIMENTO	9
2.2 LE NORME COGENTI.....	10
3. TERMINI E DEFINIZIONI	11
4. REQUISITI GENERALI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	12
4.1 REQUISITI GENERALI	12
4.1.1 <i>Servizi esterni</i>	12
4.1.2 <i>La responsabilità per la gestione del sistema</i>	12
4.1.3 <i>I processi di erogazione dei servizi</i>	13
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	15
4.2.1 <i>Generalità</i>	15
4.2.2 <i>Il Manuale della Qualità</i>	15
4.2.3 <i>Tenuta sotto controllo dei documenti</i>	15
4.2.4 <i>Tenuta sotto controllo delle registrazioni</i>	16
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	17
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	17
5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE	18
5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ.....	19
5.4 LA PIANIFICAZIONE	20
5.4.1 <i>Obiettivi per la qualità</i>	20
5.4.2 <i>Pianificazione del Sistema di Gestione Qualità</i>	21
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE.....	22
5.5.1 <i>Responsabilità ed autorità</i>	22
5.5.2 <i>Management</i>	22
5.5.3 <i>Comunicazione interna</i>	22
5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE	23
5.6.1 <i>Generalità</i>	23

5.6.2	<i>Input del riesame della Direzione</i>	23
5.6.3	<i>Output del Riesame della Direzione</i>	23
6.	GESTIONE DELLE RISORSE	24
6.1	LA DISPONIBILITÀ DELLE RISORSE	24
6.2	LE RISORSE UMANE	25
6.2.1	<i>Generalità</i>	25
6.2.2	<i>Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza</i>	25
6.3	LE INFRASTRUTTURE	26
6.4	L'AMBIENTE DI LAVORO.....	27
7.	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	28
7.1	LA PIANIFICAZIONE	28
7.2	I PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	29
7.2.1	<i>Determinazione dei requisiti relativi al servizio</i>	29
7.2.2	<i>Il riesame del contratto</i>	29
7.2.3	<i>La comunicazione con il Cliente</i>	29
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	30
7.3.1	<i>La pianificazione della progettazione e sviluppo</i>	30
7.3.2	<i>Gli elementi in ingresso alla progettazione</i>	30
7.3.3	<i>Gli elementi in uscita alla progettazione</i>	30
7.3.4	<i>Riesame dei progetti</i>	30
7.3.5	<i>Verifica dei progetti</i>	30
7.3.6	<i>Validazione dei progetti</i>	30
7.3.7	<i>Gestione delle modifiche</i>	31
7.4	GLI APPROVVIGIONAMENTI	32
7.4.1	<i>Il processo di approvvigionamento</i>	32
7.4.2	<i>Le informazioni sugli approvvigionamenti</i>	33
7.4.3	<i>La verifica degli approvvigionamenti</i>	33
7.5	L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	34
7.5.1	<i>La gestione delle attività</i>	34
7.5.2	<i>La validazione dei servizi</i>	34
7.5.3	<i>Identificazione e rintracciabilità</i>	34
7.5.4	<i>Le proprietà dei Clienti</i>	35
7.5.5	<i>La conservazione dei prodotti</i>	35
7.6	I DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO	36
8.	MISURAZIONE ANALISI MIGLIORAMENTO	37
8.1	GENERALITÀ	37
8.2	I MONITORAGGI.....	38
8.2.1	<i>La soddisfazione del Cliente</i>	38

8.2.2	<i>Gli Audit Interni</i>	38
8.2.3	<i>Il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi</i>	39
8.2.4	<i>Il monitoraggio dei servizi erogati</i>	39
8.3	LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ.....	40
8.4	ANALISI DEI DATI.....	41
8.5	IL MIGLIORAMENTO.....	42
8.5.1	<i>Il miglioramento continuo</i>	42
8.5.2	<i>Le Azioni Correttive</i>	42
8.5.3	<i>Le Azioni Preventive</i>	42

MATRICE DELLE REVISIONI DEI CAPITOLI DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

CAP	TITOLO	REVISIONE	DATA	MODIFICHE APPORTATE
	COPERTINA	6	14.07.21	Cambio legale rappresentante
0	INTRODUZIONE	6	14.07.21	Presentazione dell'azienda
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	6	14.07.21	Campo di applicazione
2	RIFERIMENTI NORMATIVI			
3	TERMINI E DEFINIZIONI	6	14.07.21	Termini e definizioni
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	6	14.07.21	4.1.1 servizi esterni 4.1.2 La responsabilità per la gestione del sistema 4.1.3 I processi di erogazione dei servizi
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	6	14.07.21	5.2 Orientamento al cliente 5.5.2 Management 5.5.3 Comunicazione interna 5.6 Riesame della Direzione
6	GESTIONE DELLE RISORSE	6	14.07.21	6.2.1 Generalità
7	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6	14.07.21	7.2.2 Il riesame del contratto 7.4.1 Il servizio di approvvigionamento
8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO			

ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE COLLEGATA AL MANUALE DELLA QUALITÀ

Riportiamo di seguito l'elenco della documentazione richiamata nel presente Manuale e la correlazione con i Capitoli.

ELENCO DOCUMENTAZIONE	CAPITOLI DEL MANUALE							
	1	2	3	4	5	6	7	8
DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI							X	
ELENCO DELLE NORMATIVE		X						
POLITICA DELLA QUALITÀ	X			X	X			
ORGANIGRAMMA				X	X			
FC01 MACROFLUSSO	X			X				
FC02 INSERIMENTO DEL PERSONALE						X		
FC03 PROGETTAZIONE							X	
FC04 APPROVVIGIONAMENTO PRODOTTI							X	
FC05 APPROVVIGIONAMENTO SERVIZI							X	
FC06 GESTIONE DELLA FORMAZIONE						X		
PG01 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE					X	X	X	
PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI				X	X	X	X	X
PG03 REGISTRAZIONI			X				X	X
PG04 CONTROLLO DEI PROCESSI					X	X	X	X
PG05 AUDIT								X
PG06 AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E PIANI DI MIGLIORAMENTO								X
PG07 NON CONFORMITÀ							X	X
PG08 GESTIONE DEL PERSONALE						X		
PG09 GESTIONE DEI SERVIZI IN OUT SOURCING							X	

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

DENOMINAZIONE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS LA SVEGLIA

RAGIONE SOCIALE	COOPERATIVA SOCIALE
SEDE LEGALE	VIA LUIGI MAZZA, 6 – 27057 VARZI (PV)
P.IVA	02385390188
DATA E LUOGO DI COSTITUZIONE	21 OTTOBRE 2010 - VARZI (PV)
TEL	0383 54 48 32
FAX	0383 54 48 72
HTTP://	www.lasveglia1@yahoo.it

La **COOPERATIVA SOCIALE ONLUS LA SVEGLIA** opera in ambito sociale con attività di tipo educativo e socio-assistenziale, gestisce servizi in strutture residenziali e sul territorio, avvalendosi della collaborazione e della professionalità di personale qualificato.

La mappa degli stakeholder della Cooperativa comprende:

- *bambini, adolescenti, giovani e adulti in situazioni di disagio, anziani, diversamente abili*
Sono soggetti del nostro operare quotidiano i cui interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti interni ed esterni alla Cooperativa;
- *soci lavoratori, volontari, sovventori, fruitori*
Apportano risorse sensibilità differenti, in relazione al contributo specifico;
- *committenti pubblici e privati*
Soggetti insieme ai quali cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi e con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà;
- *istituzioni*
Al di là del rapporto di committenza, le amministrazioni comunali, regionali e provinciali sono organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Cooperativa si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera;
- *partner*
Associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione con cui la Cooperativa collabora nella progettazione di interventi e servizi.

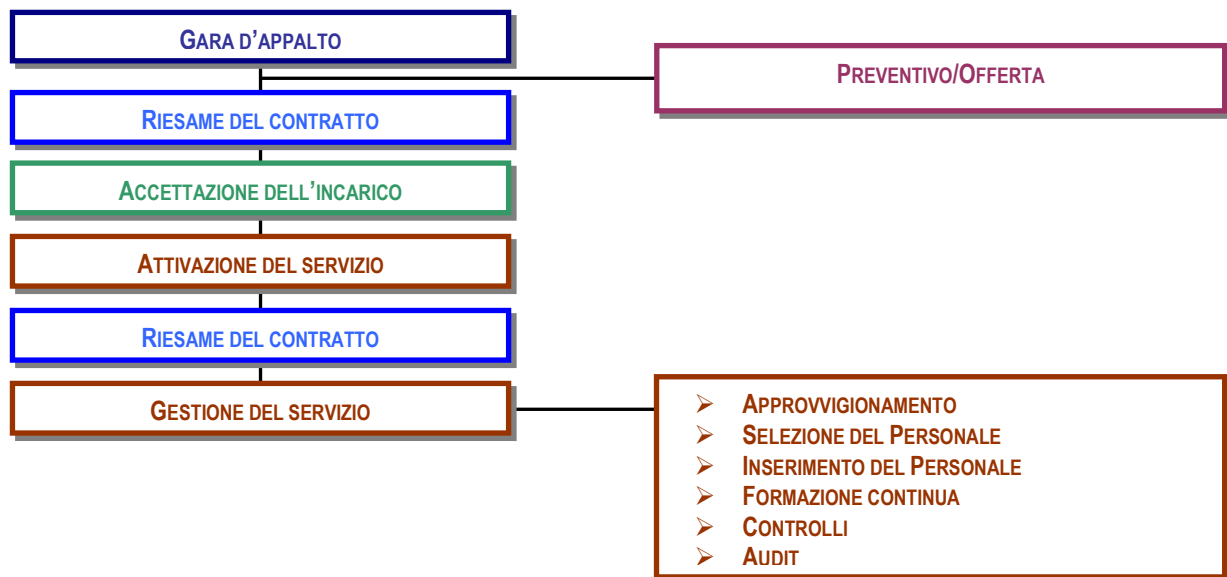
Attualmente **LA SVEGLIA** si occupa di:

- R.S.A. Residenze Sanitarie per Anziani;
- R.S.D. Residenze Sanitarie per Utenti diversamente abili;
- Comunità per il recupero ed il reinserimento di tossicodipendenti;
- servizi socio-sanitari ed educativi sul territorio (Voucher);
- Campi estivi;
- Tutela minorile;
- Asili nido;
- Servizi di doposcuola;
- Baby sitter;
- Assistenza domiciliare;
- Sostegno scolastico.

Il team di **LA SVEGLIA** è composto da:

- A.S.A. e O.S.S.;
- Psicologi;
- Educatori professionali;
- Operatori sociali;
- Personale non specializzato per servizi generali;
- Amministrativi.

FLOW CHART DELLE ATTIVITÀ



MANUALE DELLA QUALITÀ

La parte riguardante le procedure non è riportata per esteso nel Manuale, in quanto abbiamo preferito operare solo gli opportuni riferimenti e non rendere visibile per intero a persone non autorizzate il dettaglio delle procedure stesse per tutelare il know-how aziendale. Ovviamente, le persone autorizzate e gli Auditor di Sistema incaricati degli Audit possono consultare le procedure raccolte a parte.

All'inizio del Manuale sono inseriti:

- **MATRICE DELLE REVISIONI DEI CAPITOLI DEL MANUALE DELLA QUALITÀ** per registrare gli aggiornamenti: in caso di revisione, le modifiche apportate sono sintetizzate nella colonna "MODIFICHE APPORTATE". Quando uno o più capitoli del Manuale sono revisionati il Manuale è rimesso interamente con nuova Revisione.
- **ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE COLLEGATA AL MANUALE DELLA QUALITÀ.**

Il Manuale è strutturato in Capitoli numerati ciascuno dei quali è articolato in Punti ed eventualmente Paragrafi. Ogni pagina reca nell'intestazione:

- la ragione sociale dell'Azienda;
- il nome del File che ha generato la copia cartacea;

Il presente Manuale è stato redatto a cura del Responsabile della qualità, con il supporto degli altri enti aziendali ed è approvato dal Presidente.

Il Manuale della Qualità della Cooperativa LA SVEGLIA è distribuito, in copie numerate, controllate ed aggiornate, al destinatario, il cui elenco è:

- Copia 1 di 3: Presidente
- Copia 2 di 3: Ente di Certificazione
- Copia 3 di 3: Management

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Lo scopo del Sistema di Gestione per la Qualità è identificare, comprendere e allineare un sistema di controllo di tutti i processi tra loro correlati che permette una migliore organizzazione dell'Azienda, ottimizzando le economie di produzione, la pianificazione dei servizi implementati e la corretta valutazione delle risorse, al fine di predisporre adeguatamente l'erogazione del servizio, in coerenza con gli obiettivi della **POLITICA DELLA QUALITÀ** che si pone LA SVEGLIA, affinché sia possibile ottenere la soddisfazione delle attese dei propri Clienti tramite il rispetto dei requisiti contrattuali e delle ulteriori aspettative.

LA SVEGLIA ha pertanto stabilito, documentato e posto in atto un sistema di gestione delle risorse, la cui qualità è misurata e continuamente migliorata in termini d'efficacia ed efficienza.

A tal fine **LA SVEGLIA** ha:

- identificato i processi rilevanti per la gestione della qualità e la loro applicazione;
- determinato le relative sequenze ed interazioni;
- determinato i metodi per tenere sotto controllo le attività per l'erogazione dei servizi;
- individuato i metodi per la misurazione della qualità affinché sia possibile effettuare un miglioramento continuo.

La sequenza e l'interazione dei processi è descritta nella **FC01 MACROFLUSSO** dei processi allegata al presente Manuale.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Le attività interessate da questo Manuale sono tutte quelle riguardanti:

Progettazione di:

**Servizi di Coordinamento di Struttura,
Servizi Socio Assistenziali, Sanitari, Educativi, di Pulizia e di Portineria,
presso Strutture Residenziali per Anziani, Disabili e Comunità di Recupero.
Servizi di Assistenza Domiciliare.
Servizio di asilo nido.**

L'applicazione delle prescrizioni indicate nel Manuale deve riguardare tutti i luoghi dove **LA SVEGLIA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS** opera.

Il Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 riguarda, esclusivamente le seguenti attività:

Erogazione di:

**Servizi di Coordinamento di Struttura, Servizi Socio Assistenziali, Sanitari,
presso Strutture Residenziali per Anziani e Disabili, servizi per la prima infanzia.
Servizi e attività socio-terapeutiche e educative rivolte a persone con
problemi di dipendenza da sostanze.**

1.2.1 *Esclusioni*

Gli articoli della Norma UNI EN ISO 9001:2015 sono tutti applicabili.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 LE NORME VOLONTARIE DI RIFERIMENTO

Le norme di riferimento per il Sistema di Gestione per la Qualità sono le seguenti:

UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia
UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di Gestione per la Qualità
UNI EN ISO 9004:2009	Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee Guida per il miglioramento delle prestazioni
UNI EN ISO 19011:2003	Linee guida per la conduzione degli audit dei Sistemi Qualità e dei Sistemi di Gestione Ambientale

Regolamento per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

La responsabilità della gestione del Regolamento e del marchio rilasciati dall'Ente di Certificazione è del Management.

Tale gestione avviene nel rispetto di tutti gli articoli del Regolamento dell'Ente di Certificazione e il marchio è gestito secondo quanto prescritto nel Regolamento stesso.

2.2 LE NORME COGENTI

Le leggi cogenti che regolamentano le nostre attività presso il Committente possono essere indicate nelle Procedure.

L'**ELENCO DELLE NORMATIVE** completo e le relative normative applicabili sono disponibili in forma cartacea o digitale presso la sede aziendale. La responsabilità dell'aggiornamento è in capo al Responsabile Qualità.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Le definizioni e le interpretazioni della terminologia utilizzata nel presente Manuale per la Qualità e nei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono quelle inserite nella norma **UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e terminologia**, alla quale si fa riferimento.

Abbreviazioni

A beneficio di quanti non ne abbiano familiarità, riportiamo alcune abbreviazioni specifiche che possono essere utilizzate per brevità nei documenti della Cooperativa **LA SVEGLIA**:

UO	Unità Operativa
MQ	Manuale della Qualità
FC	Flow Chart
PG	Procedure Gestionali
PO	Procedure Operative
IL	Istruzioni di Lavoro
PdL	Piani di Lavoro
AR	Analisi dei rischi
AC	Analisi del contesto
QS	Questionario di soddisfazione
MOD	Modelli di documenti

4. REQUISITI GENERALI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

L'Organizzazione ha progettato, documentato e individuato le risorse e le modalità per mantenere aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità, nel rispetto della norma **UNI EN ISO 9001:2015**. Nel progettare il Sistema Qualità il management, ha integrato le procedure della qualità con quelle della sicurezza nei luoghi di lavoro, della sicurezza dei dati e delle informazioni e della sicurezza igienico sanitaria degli alimenti.

LA SVEGLIA ha definito quali sono i processi gestionali necessari ad assicurare che i servizi erogati siano conformi alle esigenze dei Clienti ed agli altri requisiti applicabili, tenendo conto che i Clienti della Cooperativa **LA SVEGLIA** sono:

- Enti pubblici e privati che commissionano i servizi;
- Utenti degli stessi servizi.

La Cooperativa **LA SVEGLIA** ha stabilito la sequenza e le interazioni tra i processi del Sistema di Gestione per la Qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'Organizzazione e ha stabilito altresì i criteri e i metodi per assicurare l'efficacia dell'operatività e del controllo di questi processi.

LA SVEGLIA ha assicurato la disponibilità di risorse e di informazioni per attuare e monitorare questi processi, tramite le Procedure, le Istruzioni di Lavoro e i Piani di Lavoro. Ha assicurato, inoltre, il monitoraggio, la misurazione e l'analisi dei processi tramite un sistema informativo strutturato ed adeguato alle esigenze dell'organizzazione.

La Cooperativa **LA SVEGLIA** garantisce l'attuazione di tutte le azioni necessarie a conseguire gli obiettivi di qualità definiti anche attraverso il miglioramento continuo dei processi che è gestito in maniera tale che gli elementi in entrata (dati sulla soddisfazione di Ospiti, Committenti e personale; valutazioni periodiche del personale, Non Conformità, etc.) sono letti come aspetti da migliorare e gli elementi in uscita risultano il miglioramento ottenuto (aumento della soddisfazione di Ospiti, Committenti e personale, interventi di formazione e aggiornamento per il personale, risoluzione delle cause delle Non Conformità, etc.) tramite la pianificazione di azioni, fasi e verifiche intermedie.

4.1.1 Servizi esterni

La Cooperativa **LA SVEGLIA** affida all'esterno:

- servizi bancari;
- servizi assicurativi;
- consulenze professionali;
- formazione professionale;
- servizio mensa.

I suddetti servizi affidati all'esterno sono controllati dal Presidente e dal Responsabile Qualità de **LA SVEGLIA** in maniera sistematica tramite controlli in accettazione dei prodotti/servizi e periodicamente in occasione di Audit Interni in cui è sempre previsto l'inserimento in check list di item specifici qualora siano coinvolti i processi sopra descritti.

4.1.2 La responsabilità per la gestione del sistema

Il Sistema Qualità è progettato e reso operante dal Management, che ha la responsabilità di verificare tutte le fasi dell'attività aziendale, in collaborazione diretta con l'intera Organizzazione, per garantire il rispetto dei requisiti specificati nel presente Manuale e nelle prescrizioni contrattuali. Il Management è altresì incaricato di coordinare le attività e i metodi di preparazione, gestione e identificazione della qualità (Procedure, modulistica, Istruzioni di Lavoro, etc.) sino alla definitiva approvazione e verifica di non conflittualità delle stesse, oltre che di promuovere la diffusione delle informazioni sulla qualità a tutto il personale.

Il Management ha l'autorità di interrompere qualsiasi processo sia chiaramente "fuori controllo" rispetto a quanto sopra detto.

Il Management, attraverso il coordinamento delle attività di Audit e delle relative Azioni Correttive/Preventive, garantisce la sorveglianza del Sistema, il suo miglioramento e l'aggiornamento costante del Manuale Qualità e della documentazione correlata.

La funzione del Management è tenuta a coinvolgere gli altri enti aziendali affinché contribuiscano a mantenere sempre efficiente ed applicato il Sistema nell'ottica del suo continuo miglioramento.

4.1.3 I processi di erogazione dei servizi

I processi che hanno influenza sulla qualità dei servizi, sia presi singolarmente nella sequenza delle attività che nelle loro reciproche interazioni, sono descritti nella **FC01 MACROFLUSSO** allegata al presente Manuale.

I processi sono organizzati e gestiti in modo tale da assicurare la gestione delle seguenti fasi essenziali:

- individuazione delle esigenze dei Clienti (Committente e Utente) e trasformazione in requisiti e caratteristiche del servizio (progettazione);
- attività di erogazione del servizio (Procedure Operative, Istruzioni di Lavoro e Piani di Lavoro);
- attività per la gestione delle risorse esterne a cui è affidata l'erogazione dei servizi per conto della Cooperativa;
- gestione delle risorse;
- definizione dei controlli e delle validazioni;
- attività di miglioramento continuo.

Il Management garantisce che il Sistema Qualità sia sempre mantenuto aggiornato, conosciuto, condiviso ed attuato. Inoltre, fornisce alla Presidenza della Cooperativa **LA SVEGLIA** gli elementi per verificare l'efficacia dei processi considerati, attraverso il controllo delle variabili che ne governano l'attuazione e attraverso la verifica delle caratteristiche dei servizi erogati.

LA SVEGLIA progetta ed eroga servizi in gestione all'interno di Strutture per Anziani e Disabili, Comunità di Recupero, Asili nido e presso il domicilio degli Utenti; in collaborazione con i comuni gestisce campi-estivi e servizi di tutela minorile, servizi di sostegno scolastico, attività di doposcuola, servizio baby sitter.

La gestione comprende attività di Coordinamento, di Assistenza Socio-Sanitaria, di Igiene Ambientale, di Portineria, di Assistenza Domiciliare, di Magazzino. LA SVEGLIA gestisce anche le attività psico-educative che vengono svolte presso comunità per il recupero delle dipendenze, presso asili nido, presso i centri estivi, nel servizio di gestione doposcuola e durante il sostegno scolastico.

COORDINAMENTO

È la funzione di Coordinamento del personale della Cooperativa **LA SVEGLIA** che opera presso le Strutture, i comuni e presso i domicili dell'utenza. Cura nello specifico i rapporti con l'Ente Committente, coordina il personale, effettua i controlli sui servizi ed i prodotti che afferiscono alle Strutture. Il mansionario viene meglio descritto nella PG08 Gestione del personale.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Oltre a tutte le attività normalmente previste per questa mansione (igiene, aiuto all'alzata e alla messa a letto, aiuto nell'alimentazione, verifica e cambio dei presidi per l'incontinenza, cura dell'ambiente di vita dell'Ospite, cura del guardaroba dell'Ospite, etc.), comprende:

- partecipazione alle riunioni di équipe;
- esecuzione della valutazione dell'Ospite per gli aspetti di competenza.

SERVIZIO PSICO-EDUCATIVO

Il gruppo educativo svolge funzioni diversi in base all'utenza con cui lavora. Nella Comunità l'educatore ha un ruolo diverso in base al percorso dell'utenza: inizialmente si concentra di più sull'accoglienza, sul controllo e sul recupero, in seguito si lavora sul reinserimento sociale e lavorativo. Presso l'asilo nido l'educatore ha il difficile compito di gestire l'inserimento dei bambini, coordinare l'attività, insegnare le prime autonomie e accompagnarli in un percorso di crescita. Si deve altresì occupare di collaborare con i genitori ed affiancarli, in particolare, nel difficile momento del primo distacco. Nei centri estivi e nella gestione del doposcuola, l'educatore si deve occupare dello svolgimento delle attività ludico-creative, dell'aiuto nello svolgimento dei

compiti e di curare i rapporti con le famiglie.

Nel servizio di tutela minorile l'educatore svolge un ruolo di controllo nello spazio neutro.

L'educatore che si occupa del sostegno scolastico deve essere preparato per la gestione delle difficoltà dell'utenza e accompagnare il bambino nell'apprendimento delle materie scolastiche.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Si occupa di sanificare, pulire e riassetare gli ambienti.

SERVIZIO DI PORTINERIA

Gestisce le telefonate e l'afflusso di visitatori all'interno di una struttura.

MAGAZZINO

Si occupa dello stoccaggio e di gestire le scorte dei prodotti che vengono utilizzati nelle strutture dove opera la Cooperativa. Si occupa anche della gestione dei fornitori.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE**

Riguarda interventi di aiuto domestico presso l'abitazione degli Utenti indicati dal servizio sociale del Comune o dagli Enti preposti a gestire il servizio.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema Qualità della Cooperativa **LA SVEGLIA** consta di:

- ☞ il documento descrittivo della **POLITICA DELLA QUALITÀ**, approvato dal vertice aziendale e diffuso ad ogni livello;
- ☞ il presente Manuale descrittivo del Sistema implementato;
- ☞ le Flow Chart descrittive dei processi aziendali interessati dal Sistema di Gestione per la Qualità;
- ☞ le Procedure Gestionali che forniscono gli elementi per la gestione controllata dei processi;
- ☞ le Procedure Operative, le Istruzioni e i Piani di Lavoro, che costituiscono il riferimento tecnico del Sistema ed assicurano la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei processi;
- ☞ la modulistica che fornisce i modelli per la redazione sia di documenti descrittivi e prescrittivi che per eventuali documenti di raccolta dati;
- ☞ i documenti di registrazione.

4.2.2 Il Manuale della Qualità

Il presente Manuale Qualità ha lo scopo di:

- descrivere il Sistema di organizzazione aziendale per garantire la qualità;
- descrivere sinteticamente le funzioni aziendali e i relativi compiti e responsabilità;
- illustrare le procedure e le prescrizioni di Sistema per fungere da riferimento agli "addetti ai lavori" e agli Auditor incaricati degli Audit sia interni che esterni;
- essere veicolo di coinvolgimento, dalla definizione del Sistema al mantenimento della rispondenza fra requisiti specificati e risultati, fino al costante miglioramento di tutti i parametri della qualità.

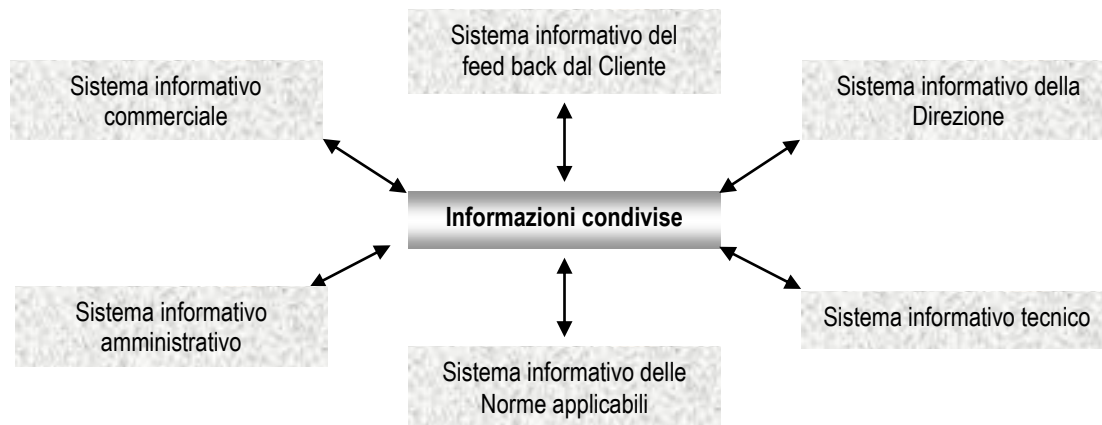
Le modalità per la gestione controllata del presente Manuale sono descritte, nelle linee generali nella prima parte del Manuale ed in dettaglio nella **PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI**.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

I dettagli operativi sulle misure prese affinché i documenti del Sistema Qualità siano approvati, gestiti e modificati in condizioni controllate sono descritti nella **PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI**.

Ciascuna funzione aziendale individuata nella struttura organizzativa dispone di un suo sistema informativo che a sua volta può comporsi di sottosistemi specializzati. Tra i sistemi esiste un flusso d'informazioni e dati la cui efficace rapidità di scambio è assicurata dall'applicazione delle prescrizioni indicate nelle procedure gestionali che le descrivono.

La struttura del sistema informativo/documentale per aree funzionali è descritta nello schema:



Il governo e la competitività della Cooperativa **LA SVEGLIA** si basano sul patrimonio delle conoscenze che essa possiede e per questo i documenti descrittivi e prescrittivi del Sistema sono gestiti in modo strutturato. Il Sistema di Gestione dei Documenti è stato progettato affinché le informazioni necessarie siano al momento giusto a disposizione di colui a cui servono.

Quanto detto vale sia per la gestione dei documenti cartacei che per quelli informatizzati.

Nella procedura **PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI**, sono individuate le responsabilità per la gestione dei documenti di origine esterna e per la gestione del Protocollo.

Le attività descritte nel presente Manuale devono essere svolte in accordo con altri documenti scritti, conformi alle norme applicabili, ai quali fare riferimento qualora il Manuale stesso non fornisca già un'istruzione completa.

Si tratta di:

- Riesami della Direzione;
- Riesami dei Contratti;
- Procedure Gestionali;
- Procedure Operative;
- Istruzioni di Lavoro

che sono stati e sono costantemente sviluppati e aggiornati, secondo le esigenze di conoscenza e dettaglio necessarie al personale aziendale.

Le Procedure Gestionali cui fare riferimento sono costantemente citate nel Manuale, alle sezioni specificatamente correlate.

L'Organizzazione si è, inoltre, dotata di un sistema di Procedure Operative con relativa modulistica e di Istruzioni di Lavoro atto a costituire riferimento metodologico e operativo al proprio interno e in caso di visita di un ente esterno, per le attività di erogazione dei servizi e per i relativi controlli.

Le Procedure contengono tutti i richiami ai documenti del Sistema Qualità ritenuti necessari alla individuazione delle responsabilità e le indicazioni per le registrazioni da effettuare; queste possono essere preparate su moduli standardizzati.

Le modalità di preparazione, revisione, approvazione e archiviazione sono definite nella procedura **PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI**, che prevede l'elaborazione delle procedure di competenza da parte degli enti interni, con il supporto e la verifica di compatibilità e congruenza da parte del Management.

La responsabilità della disponibilità, divulgazione e aggiornamento è a carico del Responsabile Qualità.

L'Organizzazione delle attività nella sequenza logico temporale e le specifiche esigenze delle Unità Operative sono descritte in Piani di Lavoro erogati dal Committente.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

I documenti di registrazione forniscono le evidenze oggettive dei livelli di qualità raggiunti dimostrando l'efficace funzionamento del Sistema Qualità.

I dettagli operativi sulle misure prese affinché i documenti di registrazione siano identificati, controllati e rintracciabili sono descritti in un'apposita procedura, la **PG03 REGISTRAZIONI**. Costituiscono evidenze oggettive le registrazioni riguardanti:

- i risultati dei Riesami della Direzione;
- le registrazioni riguardanti la gestione del personale, l'addestramento, l'aggiornamento e la formazione dei lavoratori, nonché le registrazioni riguardanti la valutazione dell'efficacia dell'addestramento;
- i riesami delle caratteristiche del servizio, relativi alla loro capacità di soddisfare le esigenze dei Clienti;
- le registrazioni sui risultati dei processi di erogazione dei servizi;
- risultati della validazione dei servizi erogati;
- risultati delle attività di autocontrollo;
- risultati degli Audit;
- registrazioni sul trattamento delle Non Conformità: Azioni Correttive, Preventive e Piani di Miglioramento.

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La **POLITICA PER LA QUALITÀ** aziendale prevede che la Direzione Aziendale si impegni direttamente nel coinvolgere tutti i lavoratori a qualsiasi livello impegnati nella Cooperativa **LA SVEGLIA** nell'attuazione del Sistema Qualità e nel suo continuo miglioramento. Il Vertice della Cooperativa fa in modo di rendere disponibili le risorse necessarie a garantire l'efficacia del Sistema Qualità.

La Cooperativa **LA SVEGLIA** espone il documento **POLITICA DELLA QUALITÀ** in modo che sia visibile a tutti i lavoratori. Ogni anno è data evidenza del riesame del documento a tutti i soci, in sede di Bilancio di Responsabilità Sociale.

Durante l'anno sono convocate periodicamente specifiche riunioni della tecnostruttura della Cooperativa, affinché ad ogni livello sia nota e condivisa la necessità di soddisfare i requisiti previsti dai contratti e capitolati e per effettuare gli aggiornamenti richiesti dall'evoluzione delle norme cogenti.

Durante il periodico **RIESAME DELLA DIREZIONE**, effettuato almeno una volta l'anno, sono valutati, oltre agli indicatori economici, gli indicatori per la misura della qualità raggiunta e sono aggiornati gli obiettivi. Durante il **RIESAME DELLA DIREZIONE**, sono considerati anche i risultati degli Audit e delle Azioni di Miglioramento che sono state effettuate. Sono considerate le elaborazioni previste sulle Non Conformità rilevate e sugli altri parametri.

5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

L'attenzione alle aspettative dei Clienti è parte integrante ed essenziale della responsabilità della Direzione. Tale attenzione è dimostrata attraverso azioni specifiche.

I servizi della Cooperativa **LA SVEGLIA** sono richiesti e regolamentati mediante contratti, capitolati o convenzioni in cui le specifiche del Committente, sono dettagliatamente descritte. Nella procedura gestionale **PG04 CONTROLLO DEI PROCESSI**, sono individuate le modalità operative per monitorare continuamente la soddisfazione del Cliente e per rilevare le richieste di adeguamento del servizio.

Rispetto ai destinatari finali dei servizi, richiediamo periodicamente al cliente certificazioni di buon esito e viene svolta annualmente un'intervista strutturata.

La Cooperativa **LA SVEGLIA** organizza, inoltre, periodici incontri con i Responsabili delle Strutture in cui opera, nel corso dei quali fa il punto della situazione rispetto ai servizi erogati e alle problematiche che possono emergere anche in relazione agli Ospiti e/o Familiari, in modo da attuare tempestivamente Azioni Preventive e/o Correttive che possano garantire un miglioramento continuo del servizio stesso.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

Nel documento chiamato **POLITICA PER LA QUALITÀ** sono descritti gli obiettivi che la Cooperativa **LA SVEGLIA** ha individuato e gli indicatori con cui intende misurarne l'andamento. Tale documento è presentato e condiviso ogni anno in sede di Assemblea dei Soci e costituisce il riferimento per tutti per il perseguimento degli obiettivi di qualità aziendale.

Il documento di **POLITICA DELLA QUALITÀ** è allegato alla procedura gestionale **PG01 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**, è a disposizione di tutti i soci presso le Unità Operative ed è esposto nella bacheca della Qualità nella sede aziendale all'attenzione di chiunque.

5.4 LA PIANIFICAZIONE

5.4.1 *Obiettivi per la qualità*

Gli obiettivi per la qualità, sono definiti in sede di **RIESAME DELLA DIREZIONE** e sono in linea con quelli definiti nel documento **POLITICA PER LA QUALITÀ**.

La Cooperativa **LA SVEGLIA** ha una struttura organizzativa, funzioni, flussi di comunicazione, Procedure Gestionali e di controllo tali da assicurare che gli obiettivi individuati nel documento **POLITICA DELLA QUALITÀ** e nel **RIESAME DELLA DIREZIONE** possono essere effettivamente perseguiti.

Gli obiettivi del servizio sono concreti, controllabili e coerenti con gli obiettivi aziendali individuati nel documento **POLITICA DELLA QUALITÀ** e nel **RIESAME DELLA DIREZIONE**.

Nel Piano di Miglioramento riesaminato, redatto ed approvato insieme al **RIESAME DELLA DIREZIONE**, sono definite le responsabilità per il perseguimento degli obiettivi per la qualità.

Nel fissare questi obiettivi, la Direzione aziendale deve prendere in esame tra l'altro:

- le esigenze presenti e future della Cooperativa e delle Strutture da essa servite;
- i precedenti Riesami della Direzione;
- le prestazioni dei processi;
- il grado di soddisfazione del Cliente e delle parti interessate;
- i risultati dell'autovalutazione;
- le opportunità per il miglioramento;
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione Qualità

La Direzione della Cooperativa LA SVEGLIA, per il raggiungimento degli obiettivi indicati nella **POLITICA PER LA QUALITÀ**, ha sviluppato ed implementato un Sistema Qualità. Per fare ciò la Direzione ha messo a disposizione del sistema le risorse necessarie, individuando tempi e modi.

La Direzione Aziendale assicura che la pianificazione sia:

- effettuata in maniera da soddisfare i requisiti descritti al Cap. 4 di questo Manuale;
- che il Sistema sia in grado di cogliere le modifiche dell'organizzazione;
- che il Sistema sia in grado di cogliere le modifiche del contesto di riferimento;

Il Sistema Qualità è descritto in un'apposita procedura, la **PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI** il cui scopo è illustrare come il Sistema Qualità è predisposto, documentato ed aggiornato:

- definendone i punti focali per poter garantire che i servizi aziendali siano conformi alle leggi applicabili, ai requisiti contrattuali e allo standard di qualità definito dalla Cooperativa LA SVEGLIA;
- costituendo lo standard di riferimento per la definizione di responsabilità e prescrizioni, su cui valutare l'efficacia del funzionamento reale della qualità in Azienda.

La documentazione del Sistema Qualità include i documenti necessari all'Azienda per assicurare, in modo efficace, l'applicazione della pianificazione, l'operatività ed il controllo dei processi di erogazione del servizio.

La responsabilità per la gestione del Sistema Qualità è del Management.

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.5.1 *Responsabilità ed autorità*

La Direzione della Cooperativa LA SVEGLIA ha individuato le responsabilità, le autorità e le loro interrelazioni per il Sistema Qualità. Tali indicazioni sono espresse attraverso una specifica procedura, la **PG01 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE** e attraverso un **ORGANIGRAMMA** esposto nella bacheca.

Nella procedura sono definite le responsabilità di tutte le funzioni aziendali relative ai processi ed i compiti che gli sono assegnati.

5.5.2 *Management*

La Presidenza de LA SVEGLIA ha individuato come Management membri della Cooperativa che assumono ruoli di Coordinamento, amministrativi, Responsabili per la sicurezza e Responsabili per gli acquisti. Il Management ha la responsabilità e l'autorità per:

- progettare, documentare, gestire e diffondere il Sistema Qualità;
- pianificare gli Audit volti a misurare il grado di implementazione e l'efficacia del Sistema Qualità;
- assicurarsi della qualifica dei fornitori in collaborazione con il Responsabile Qualità e il Responsabile Acquisti;
- individuare la soluzione dei problemi relativi alla qualità sorti con i Clienti ed i fornitori;
- gestire i reclami dal Cliente;
- gestire i rapporti di Non Conformità con le relative Azioni Correttive;
- gestire gli Obiettivi e le Azioni di Miglioramento;
- svolgere l'analisi del contesto e dei rischi corrispondenti;
- elaborare i dati relativi alla qualità in forma di sintesi e/o statistica;
- proporre Azioni Preventive da sottoporre al **RIESAME DELLA DIREZIONE**;
- gestire il regolamento dell'Ente di Certificazione con particolare riguardo alla gestione del marchio;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

5.5.3 *Comunicazione interna*

La comunicazione interna è assicurata attraverso la diffusione delle Procedure documentate, delle Istruzioni di Lavoro e degli altri documenti prescrittivi e di registrazione, ma soprattutto è garantita da:

- riunioni della tecnostruttura convocate dal Presidente;
- riunioni periodiche verbalizzate, che possono essere verticali, tra livelli diversi della stessa funzione, od orizzontali;
- incontri regolari e pianificati con i livelli operativi, il Presidente è presente quotidianamente presso le strutture ed incontra periodicamente il Committente e sempre il personale per discutere l'organizzazione del lavoro, risolvere le problematiche, raccogliere suggerimenti e segnalazioni;
- comunicazioni nei luoghi di lavoro a cura dei Responsabili;
- avvisi sulle bacheche delle Strutture;

Il feed back dell'efficacia della comunicazione è effettuato dal Presidente, che ne assicura il costante funzionamento.

5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

5.6.1 Generalità

Il management della Cooperativa LA SVEGLIA effettua riesami periodici del Sistema Qualità.

Il RIESAME DELLA DIREZIONE ha una periodicità almeno annuale, anche se il Presidente può decidere di effettuarla più frequentemente.

Il RIESAME DELLA DIREZIONE è effettuato dal Presidente, coadiuvato dal Management e dal Responsabile Qualità.

Gli Audit effettuati e le Azioni da essi derivanti sono registrate ed archiviate dal Responsabile Qualità.

Gli scopi del RIESAME DELLA DIREZIONE sono:

- verificare il raggiungimento degli obiettivi indicati nella **POLITICA DELLA QUALITÀ** e nella tabella degli obiettivi e indicare quelli per l'anno successivo;
- esaminare il grado di applicazione del Sistema Qualità progettato;
- verificare l'efficienza del Sistema Qualità applicato;
- definire le Azioni di Miglioramento del Sistema Qualità;
- effettuare il riesame **POLITICA DELLA QUALITÀ**;
- Tenere sotto controllo i dati gestionali della Cooperativa (stato dei contratti, Reclami ecc);
- Deliberare il piano della formazione dell'anno successivo e il piano degli audit;
- Effettuare l'analisi del contesto e dei rischi.

5.6.2 Input del riesame della Direzione

Gli aspetti che sono presi in considerazione con il RIESAME DELLA DIREZIONE sono almeno:

- i risultati dei riesami del contratto;
- i risultati relativi agli obiettivi della **POLITICA DELLA QUALITÀ**;
- i risultati degli Audit;
- le informazioni di ritorno da parte del Cliente;
- le prestazioni dei processi e la conformità dei servizi;
- lo stato delle Azioni Preventive/Correttive;
- le azioni a seguire dai precedenti riesami effettuati dalla Direzione;
- le modifiche che potrebbero avere effetti sul Sistema Qualità ;
- le raccomandazioni per il miglioramento.

Il Responsabile della qualità è responsabile della conservazione di tutta la documentazione del RIESAME DELLA DIREZIONE e della registrazione delle risultanze del riesame medesimo.

5.6.3 Output del Riesame della Direzione

Con il RIESAME DELLA DIREZIONE il Vertice della Cooperativa LA SVEGLIA mette a punto gli obiettivi della qualità e gli indicatori per misurarne il miglioramento.

Inoltre, la Direzione verifica la necessità e la possibilità di sviluppare progetti di miglioramento. Nel documento di RIESAME DELLA DIREZIONE sono individuati gli obiettivi di ogni Azione di Miglioramento, le modalità per raggiungerli, le responsabilità ed i tempi.

In sede di RIESAME DELLA DIREZIONE avviene anche il riesame del documento di **POLITICA DELLA QUALITÀ**.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 LA DISPONIBILITÀ DELLE RISORSE

La qualità del servizio erogato dipende dall'organizzazione, dalle risorse umane, dalle informazioni e dalle dotazioni che a queste sono fornite.

La Direzione della Cooperativa **LA SVEGLIA** ha provveduto ad istituire un sistema organizzativo gestionale tale per cui tutte le attività che hanno influenza sulla qualità sono sotto controllo, poiché per queste attività sono state individuate le risorse di personale ed i fattori di produzione adeguati. Nei successivi paragrafi sono descritte le modalità con cui tale requisito è soddisfatto.

Il Presidente ha la responsabilità di assicurare l'operatività della struttura tecnica, di rilevarne le esigenze, valutare i fabbisogni e fare in modo che, compatibilmente con il bilancio, siano fornite le risorse sufficienti ed adeguate alla gestione della qualità.

A questo proposito la Cooperativa **LA SVEGLIA** ha implementato un sistema di controllo di gestione che permette di valutare in tempo reale i fabbisogni di risorse umane, finanziarie e strumentali, disaggregato per singolo contratto.

Nel sistema sono valutati anche i costi generali e i margini di contribuzione di cui i singoli contratti devono garantire il conferimento per assicurarne la copertura.

In particolare il sistema di controllo di gestione consente di disporre del dato relativo al costo del personale, alla rilevazione dei fabbisogni di formazione e alla necessità di integrare materiali ed attrezzature.

6.2 LE RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

Affinché sia assicurato che le attività di erogazione del servizio, ad ogni livello, siano svolte dalle persone adatte e opportunamente qualificate, la Cooperativa **LA SVEGLIA** ha emesso un'apposita procedura, **PG08 GESTIONE DEL PERSONALE**. In questa procedura sono individuati i requisiti, i titoli, i pregressi professionali ed eventualmente le caratteristiche personali di tutte le figure che svolgano attività direttive, di responsabilità, di consulenza interna e di tutte le figure impegnate nelle attività e le modalità con cui il personale è selezionato affinché quanto prescritto sia effettivamente osservato.

La responsabilità della gestione del personale, all'interno dei servizi è del Presidente e dei Responsabili dei Servizi che organizzano le attività del personale nelle UO.

Il Presidente supervisiona e coordina l'applicazione della procedura e interviene nei casi di modifica degli incarichi, degli inserimenti delle figure direttive e nelle controversie.

6.2.2 Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza

Una volta che il personale è stato selezionato ed assunto, secondo le prescrizioni della procedura **PG08 GESTIONE DEL PERSONALE**, la Cooperativa **LA SVEGLIA** applica un sistema di addestramento e di avviamento alla mansione, che prevede un affiancamento operativo, di durata variabile, ad un operatore esperto.

La valutazione dell'efficacia dell'addestramento avviene:

- a. al termine del periodo di prova a cura dell'operatore che ha seguito l'affiancamento operativo;
- b. attraverso il sistema di rilevazione-registrazione di Non Conformità/Reclami durante lo svolgimento delle attività;
- c. in sede di Audit Interno.

LA SVEGLIA, inoltre, programma ed effettua sistematiche attività di formazione-addestramento sia in base a quanto previsto dalle normative cogenti (sicurezza nei luoghi di lavoro, sicurezza alimentare, privacy, etc.) sia su aspetti tecnici per il miglioramento delle competenze e della professionalità del personale, sia sul Sistema di Gestione per la Qualità.

La valutazione dell'efficacia degli interventi di formazione-addestramento avviene:

- a) in sede di valutazione periodica del personale a cura del Presidente o del Responsabile competente;
- b) attraverso il sistema di rilevazione-registrazione di Non Conformità/Reclami durante lo svolgimento delle attività;
- c) in sede di Audit Interno.

Al termine di ogni intervento di formazione-addestramento il personale compila un **questionario di valutazione dell'evento formativo**, utile alla Direzione per capire il livello di soddisfazione del proprio personale rispetto alla formazione erogata.

Tutto il personale è consapevole della rilevanza degli interventi di formazione ed è sempre sollecitato a parteciparvi.

Del processo di formazione-addestramento è responsabile il Responsabile della Formazione e la gestione delle attività è descritta nella **FC06 GESTIONE DELLA FORMAZIONE**.

Il Responsabile della Formazione individua le esigenze formative e relaziona su di esse al Presidente che elabora il **PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE** da rimettere all'approvazione del C.d.A. e da allegare all'annuale **RIESAME DELLA DIREZIONE**.

Una volta approvato il **PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE**, il Responsabile della Formazione si attiva per quanto necessario all'effettuazione degli eventi, alla valutazione della loro efficacia e alla conservazione delle relative registrazioni.

La Cooperativa **LA SVEGLIA** assicura che nelle Unità Operative sia impiegato personale competente e adatto al compito che deve svolgere, nelle Procedure Operative sono individuate le figure professionali qualificate per svolgere le procedure stesse. Le modalità con cui le Procedure Operative sono predisposte sono descritte nella **PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI** e nella **PG04 CONTROLLO DEI PROCESSI**. Per garantire che i requisiti del personale sono adeguati al compito, tutte le Procedure Operative sono approvate dal Presidente.

6.3 LE INFRASTRUTTURE

LA SVEGLIA opera all'interno delle Strutture del Cliente. La valutazione preliminare di queste Strutture avviene in sede di effettuazione del sopralluogo, al fine di verificarne la conformità ai requisiti di sicurezza.

LA SVEGLIA utilizza presso la sede una rete informatica aziendale collegata ad Internet.

Le attrezzature ed i mezzi del Cliente, utilizzate dal personale della Cooperativa LA SVEGLIA, sono gestite secondo le prescrizioni della procedura **PG04 CONTROLLO DEI PROCESSI**. Tale procedura prevede che la Cooperativa gestisca adeguatamente le attrezzature ed i mezzi del Cliente, ma anche che effettui un continuo monitoraggio dello stato di adeguatezza allo svolgimento delle attività di lavoro. Responsabile per questa attività è il Presidente, unitamente a tutti coloro che utilizzano le attrezzature ed i mezzi del Cliente.

Per quanto riguarda gli aspetti legati alla sicurezza nei luoghi di lavoro, la responsabilità è del RSPP; per gli aspetti legati alla somministrazione degli alimenti, la responsabilità è del Responsabile HACCP; per gli aspetti legati alla sicurezza dei dati e delle informazioni è del Responsabile Sicurezza dei dati.

Eventuali Azioni Correttive/Preventive emergono attraverso le segnalazioni di Non Conformità degli operatori e dei Coordinatori dell'Unità Operativa e attraverso gli Audit. Tali Azioni e relativi esiti sono registrati dal Responsabile Qualità.

6.4 L'AMBIENTE DI LAVORO

Il personale de **LA SVEGLIA** opera in Strutture del Cliente utilizzandone mezzi, attrezzature e prodotti, pertanto i fabbisogni di strumenti e attrezzature per ciascun servizio sono individuati dal Cliente stesso in sede di predisposizione del contratto.

La manutenzione ordinaria delle attrezzature è in carico a **LA SVEGLIA** che in ogni caso segnala tempestivamente al Committente eventuali guasti, carenze od inadeguatezze.

La Cooperativa possiede automezzi e provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi. **LA SVEGLIA** utilizza anche automezzi del Committente senza occuparsi della loro manutenzione ordinaria e straordinaria che è in carico al Committente.

Il personale della tecnostruttura opera in uffici e con mezzi informatici messi a disposizione de **LA SVEGLIA**. Questo ambiente di lavoro è pensato in modo da influire positivamente sulla motivazione, soddisfazione e prestazione del personale e tiene conto di fattori legati a:

- localizzazione del luogo di lavoro, situato in una zona abitativa centrale;
- infrastrutture per il personale (comodo parcheggio);
- regole e guide per la sicurezza;
- calore, umidità, luminosità, flussi d'aria;
- igiene, pulizia ed inquinamento.

7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 LA PIANIFICAZIONE

La Cooperativa **LA SVEGLIA** eroga servizi di assistenza alla persona, servizi di recupero sociale e di inserimenti lavorativi. I requisiti generali sono individuati sulla base delle leggi cogenti, dei requisiti del Cliente e sugli standard di qualità dell'Azienda.

La pianificazione può avvenire secondo due tipologie:

- fornitura di servizi, per cui si effettua una programmazione limitata ad individuare i contenuti organizzativi e le risorse che l'Azienda intende adottare per soddisfare le specifiche del Cliente;
- gestione di servizi in cui le specifiche sono individuate dall'Azienda e costituiscono punteggio di merito per l'aggiudicazione del servizio, fatti salvi i requisiti generali indicati dal Committente.

I documenti che specificano i requisiti organizzativi del Sistema Qualità, applicati alla singola Unità Operativa, sono:

Tipologia 1: **RIESAME DEL CONTRATTO** effettuato al momento della presentazione dell'offerta e almeno una volta all'anno o tutte le volte che esistono modifiche significative.

Tipologia 2: progetto di fornitura presentato in sede di gara, unitamente alle offerte economiche, elaborato secondo quanto previsto nella **FC03 PROGETTAZIONE** allegata al presente Manuale.

7.2 I PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 *Determinazione dei requisiti relativi al servizio*

Molte delle attività previste dai servizi erogati dalla Cooperativa **LA SVEGLIA** sono regolati da leggi cogenti. Il rispetto di tali leggi è requisito del contratto.

Il Responsabile Qualità è responsabile dell'identificazione, dell'aggiornamento, della rintracciabilità e della messa a disposizione delle leggi cogenti applicabili, secondo quanto prescritto alla **PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI**.

I requisiti del Cliente sono contenuti all'interno dei capitolati o nelle richieste di preventivo/offerta e in caso di aggiudicazione sono recepiti all'interno dei contratti di fornitura.

LA SVEGLIA, tramite l'attività di pianificazione e progettazione di cui al Cap. 7.1, provvede a stabilire i contenuti organizzativi ed operativi per la soddisfazione dei requisiti specificati dal Cliente. Provvede, inoltre, ad individuare tutti i requisiti, anche non specificati, ma che sono necessari ad una corretta esecuzione dei servizi assegnati.

LA SVEGLIA può individuare anche ulteriori requisiti aggiuntivi in funzione del miglioramento continuo dei servizi e per ottenere migliori punteggi relativamente ai progetti di fornitura.

7.2.2 *Il riesame del contratto*

La gestione del **RIESAME DEL CONTRATTO** ha lo scopo di assicurare che:

- i requisiti dei servizi erogati dalla Cooperativa **LA SVEGLIA** siano adeguatamente definiti nei documenti contrattuali, sia che si tratti di offerte che di progetti tecnici afferenti a Gare di appalto;
- i requisiti e le aspettative dei Clienti, in ogni modo espressi, siano compresi in riferimento a quanto richiesto;
- prima di sottoscrivere qualsiasi accordo con valore contrattuale, l'Azienda abbia valutato se vi è la capacità interna, in termini di risorse ed in termini di organizzazione di soddisfare i requisiti indicati nel contratto;
- eventuali modifiche al contratto siano adeguatamente gestite;
- gli indicatori che attestano la qualità del servizio siano sempre nello standard definito .

In particolare, nei casi in cui, durante l'erogazione del servizio alcuni dei requisiti devono essere modificati per corrispondere alle mutate condizioni operative, la Cooperativa **LA SVEGLIA** provvede a concordare con i referenti del Cliente gli adeguamenti necessari e a fare in modo che questi siano opportunamente documentati.

Il **RIESAME DEL CONTRATTO** è effettuato periodicamente (almeno una volta l'anno o quando esistono modifiche significative).

7.2.3 *La comunicazione con il Cliente*

I servizi sono erogati presso il Cliente. In ogni caso, i momenti di comunicazione e di confronto con il Cliente sono definiti e gli esiti sono documentati.

In generale, il Presidente si reca periodicamente presso il Cliente per discutere e gestire le eventuali problematiche, relazionare in merito alle attività svolte e al rispetto del contratto e rilevare il livello di soddisfazione rispetto al servizio prestato dalla Cooperativa.

Sempre in linea generale, in caso di questioni controverse o di decisioni di carattere politico-strategico è il Presidente che interagisce con il Cliente.

Le responsabilità e le misure adeguate per comunicare con il Cliente sono descritte nelle procedure di riferimento delle diverse attività.

Nella **PG04 CONTROLLO DEI PROCESSI**, sono descritte le modalità con cui sono gestiti gli incontri e le riunioni con il Cliente per l'aggiornamento dei Piani di Lavoro, per la valutazione dei servizi da parte del Cliente e per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi.

Nella **PG07 NON CONFORMITÀ** sono descritte le modalità per gestire i reclami dei Clienti.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 *La pianificazione della progettazione e sviluppo*

La pianificazione della progettazione avviene in occasione dell'assegnazione di servizi per cui è richiesto un progetto di fornitura che unitamente all'elemento prezzo concorre alla determinazione dell'aggiudicatario.

La progettazione è tenuta sotto controllo tramite:

- la definizione delle varie fasi;
- l'individuazione delle attività di riesame verifica e validazione di ogni fase;
- le responsabilità e le autorità per la progettazione;
- l'individuazione del budget.

La pianificazione della progettazione è descritta nella **FC03 PROGETTAZIONE** allegata al presente Manuale.

7.3.2 *Gli elementi in ingresso alla progettazione*

Gli elementi in ingresso della progettazione sono definiti nei capitolati d'appalto e nelle richieste di preventivo/offerta che l'Azienda riesamina, con opportuni studi di fattibilità, tramite il **RIESAME DEL CONTRATTO**.

Tutte le volte che avvengono modifiche significative dei requisiti in ingresso della progettazione l'Azienda provvede a riesaminarli.

Il **RIESAME DEL CONTRATTO** rappresenta per la Cooperativa **LA SVEGLIA** lo strumento per decidere l'offerta da presentare, in quanto in questa sede si verifica anche la convenienza economica della proposta.

7.3.3 *Gli elementi in uscita alla progettazione*

La progettazione dei servizi è gestita in forma controllata ed è approvata prima di essere attuata. Ciò vale anche nelle eventuali modifiche successive.

La progettazione dei servizi avviene in maniera diversa secondo le tipologie di cui al punto 7.1 e produce output differenti:

Tipologia 1: gli elementi in uscita consistono nell'individuare i contenuti organizzativi per rispondere ai requisiti e alle specifiche del Cliente;

Tipologia 2: gli elementi in uscita consistono nell'individuare, in sede di elaborato progettuale, le specifiche di servizio per adempiere ai requisiti del capitolato o della richiesta di preventivo/offerta.

7.3.4 *Riesame dei progetti*

Il riesame della progettazione dei servizi delle Unità Operative è di competenza del Presidente secondo quanto prescritto nella **FC03 PROGETTAZIONE**. Il riesame della progettazione dei servizi avviene, inoltre, nelle varie fasi di predisposizione degli elaborati progettuali.

7.3.5 *Verifica dei progetti*

La verifica degli aspetti tecnici ed economici dei progetti riguardanti lo sviluppo di nuovi servizi è responsabilità del Presidente che verifica l'adeguatezza del progetto di servizio unitamente alla compatibilità economica del progetto stesso.

Ogni progetto deve essere riverificato periodicamente affinché sia sempre garantita l'economicità e la conformità ai requisiti iniziali.

Sia la verifica iniziale del progetto che le verifiche periodiche sono effettuate dal Presidente in collaborazione con il Management e sono registrate.

La verifica avviene anche in occasione di modifiche significative del servizio.

7.3.6 *Validazione dei progetti*

Ogni progetto deve essere validato. Tale operazione deve essere effettuata al fine di assicurare che gli interventi, gli acquisti e l'organizzazione previsti siano in grado di raggiungere effettivamente gli obiettivi individuati.

La validazione dei progetti è effettuata dal Presidente secondo quanto prescritto nella **FC03 PROGETTAZIONE**.

I progetti sono rivalutati anche quando esistono modificazioni significative dei servizi.

7.3.7 Gestione delle modifiche

I requisiti tecnici e di risorse riguardanti lo sviluppo di nuovi servizi sono elaborati sotto la responsabilità del Presidente. Qualora sia necessario apportare modifiche al progetto inizialmente elaborato, è lo stesso Presidente che ne coordina le fasi di proposta, riesame, verifica e validazione.

Quando necessario, il Presidente concorda con il Committente eventuali modifiche al progetto e ne verifica la fattibilità tecnica.

7.4 GLI APPROVVIGIONAMENTI

7.4.1 Il processo di approvvigionamento

La gestione dei processi di approvvigionamento è descritta attraverso la **FC04 APPROVVIGIONAMENTO PRODOTTI** e la **FC05 APPROVVIGIONAMENTO SERVIZI**, allegate al presente Manuale. Tali Flow Chart sono state emesse allo scopo di assicurare che i prodotti ed i servizi da acquisire, che hanno un'influenza sulla qualità dei servizi erogati, rispondano qualitativamente ai requisiti stabiliti dalla Cooperativa **LA SVEGLIA**. Le stesse hanno lo scopo di definire le modalità per la valutazione e qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi critici.

La qualifica dei fornitori è curata una volta l'anno dal Responsabile Qualità in collaborazione con il Responsabile Acquisti secondo i seguenti criteri: qualità del prodotto/servizio, prezzo, tempi di consegna.

Anche i fornitori dei servizi in out sourcing sono rivalutati una volta l'anno, secondo i seguenti criteri: specializzazione, esperienza, disponibilità, prezzo.

La **FC04 APPROVVIGIONAMENTO PRODOTTI** e la **FC05 APPROVVIGIONAMENTO SERVIZI** descrivono il flusso degli approvvigionamenti e si applicano ai prodotti e servizi acquistati **che hanno influenza sulla qualità dei servizi** della Cooperativa **LA SVEGLIA** ed esattamente:

PRODOTTI	SERVIZI
<ul style="list-style-type: none"> - D.P.I. e abbigliamento; - prodotti ed attrezzature a diretto contatto con l'Ospite 	<ul style="list-style-type: none"> - servizi bancari; - servizi assicurativi; - consulenze professionali; - formazione professionale; - servizio mensa per asilo nido.

Attività vere e proprie di controllo di conformità alle specifiche dichiarate nei preventivi e nelle schede tecniche, sono effettuate sui prodotti in accettazione e durante l'uso. Il controllo dei prodotti in accettazione è effettuato dal Responsabile Acquisti, presso le UO, per la congruenza tra ordine/DDT/prodotti e dall'Amministrazione presso la sede aziendale, per la congruenza tra ordine/DDT/fattura.

Per quanto riguarda i servizi, il tipo e l'estensione del controllo è riassunto nella tabella seguente.

SERVIZIO ESTERNALIZZATO	CRITERI DI ACCETTAZIONE	CONTROLLO		
		TIPO	ESTENSIONE	RESPONSABILITÀ
Servizi bancari	Analisi dei servizi e delle prestazioni offerte Analisi delle condizioni economiche offerte	Verifica del rispetto dei requisiti del contratto Valutazione delle ricadute sull'Organizzazione	Annualmente	Presidente Management
Servizi assicurativi	Analisi dei servizi e delle prestazioni offerte Analisi delle condizioni economiche offerte	Verifica del rispetto dei requisiti del contratto Valutazione delle ricadute sull'Organizzazione	Annualmente	Presidente Management
Consulenze professionali	Analisi del Curriculum e dell'esperienza professionali Analisi del preventivo	Verifica del rispetto dei requisiti del contratto Valutazione delle ricadute sull'Organizzazione Monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi	Sistematicamente	Presidente Management
Servizio mensa	Analisi delle condizioni economiche offerte Questionario di soddisf.	Verifica del rispetto dei requisiti del contratto Valutazione delle ricadute sull'Organizzazione	Annualmente	Presidente Management

SERVIZIO ESTERNALIZZATO	CRITERI DI ACCETTAZIONE	CONTROLLO		
		TIPO	ESTENSIONE	RESPONSABILITÀ
Formazione professionale	Verifica dei Curricula di Docenti, Tutor, Coordinatori ... Adeguatezza del progetto formativo Analisi del preventivo	Verifica del rispetto dei programmi e della consegna dei materiali didattici Verifica del gradimento da parte dei partecipanti Valutazione dell'efficacia della formazione	Sistematicamente Al termine di ogni intervento formativo Almeno una volta l'anno	Presidente Responsabile della Formazione

7.4.2 Le informazioni sugli approvvigionamenti

Le specifiche dei prodotti e servizi da acquisire sono segnalate, secondo la loro rilevanza, dai diversi Responsabili al Management o direttamente al Responsabile Acquisti.

In sede di ordine/attribuzione di incarico al fornitore sono richieste le specifiche dei prodotti e dei servizi che devono essere acquisiti e i controlli in accettazione e in itinere avvengono in base alla documentazione contrattuale stipulata.

7.4.3 La verifica degli approvvigionamenti

I controlli in accettazione sui prodotti, sui materiali e sulle attrezzature minute acquistate, sono effettuati dal Responsabile Acquisti.

Nel caso in cui siano riscontrate Non Conformità, le stesse sono registrate e trattate secondo la procedura specifica **PG07 NON CONFORMITÀ**.

Una volta effettuati i controlli previsti senza che siano state riscontrate Non Conformità, il materiale o i prodotti sono accettati.

I controlli sui servizi affidati all'esterno sono effettuati in maniera sistematica dai competenti Responsabili interni alla Cooperativa **LA SVEGLIA** e periodicamente in occasione di Audit Interni in cui è sempre previsto l'inserimento in check list di item specifici.

7.5 L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.5.1 *La gestione delle attività*

Per la gestione dei processi di erogazione dei servizi è stata emessa specifica procedura, denominata procedura **PG04 CONTROLLO DEI PROCESSI**.

La suddetta procedura consente di fornire alle Unità Operative le informazioni adeguate ad organizzare, pianificare, controllare, monitorare e migliorare le attività di erogazione dei servizi.

Alla suddetta procedura, sono collegate Procedure Operative ed Istruzioni di Lavoro.

L'organizzazione dei servizi è pianificata mediante Piani di Lavoro, emessi dal Committente o, in caso di servizi in gestione, elaborati secondo quanto previsto nei progetti di fornitura dal Presidente.

La gestione di questi documenti ed i relativi documenti di registrazione è descritta nelle suddette Procedure.

L'Unità Operativa può essere assegnata ad un Responsabile di Struttura che si interfaccia costantemente con il Presidente per l'aggiornamento dei Piani di Lavoro, delle Procedure e delle Istruzioni di lavoro, per la risoluzione delle problematiche e per il monitoraggio delle attività.

Il Presidente si reca almeno una volta a settimana presso l'Unità Operativa per incontrare il personale, gli Ospiti, i familiari e il Committente.

Il Presidente interviene anche in caso di decisioni strategiche e politiche o per la gestione di problematiche rilevanti con il personale o con il Committente.

7.5.2 *La validazione dei servizi*

Dal momento che la Cooperativa **LA SVEGLIA** eroga servizi sulla base di specifiche definite dal Committente e dalla Cooperativa stessa nei progetti di fornitura, il sistema di erogazione dei servizi si basa sul concetto di autocontrollo, ovvero gli operatori effettuano controlli su tutte le attività critiche, secondo quanto indicato nelle Procedure Operative.

Attività di verifica sono operate nel caso in cui sia presente un Responsabile di Struttura, mentre sono sempre effettuate attività di sorveglianza generica da parte del Presidente. Attività di sorveglianza e verifica sono svolte da parte del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e del Responsabile HACCP.

La validazione del servizio erogato avviene pertanto in forma indiretta attraverso:

- il **RIESAME DEL CONTRATTO**, secondo quanto prescritto nella **FC03 PROGETTAZIONE**;
- la discussione dei risultati con l'Ente Committente in sede di Riunione con il Referente;
- la discussione dei risultati con il nostro personale in sede di riunioni interne.

7.5.3 *Identificazione e rintracciabilità*

L'identificazione e la rintracciabilità dei servizi della Cooperativa **LA SVEGLIA** è garantita dalla documentazione in uso e dal suo continuo aggiornamento ed archiviazione.

Più in particolare, l'Organizzazione individua in maniera univoca un'Unità Operativa in modo da ricostruirne la storia per mezzo della documentazione di supporto, garantendo così la possibilità di risalire alle caratteristiche dei servizi: personale impiegato, fornitori, servizi svolti e rispondenza di questi ai progetti e ai requisiti richiesti.

All'acquisizione del contratto, il Responsabile della qualità predisponde un contenitore che riporta il nome dell'Unità Operativa e/o del Committente. Nella cartella sono archiviati tutti i documenti relativi a quel contratto.

Per ogni lavoratore è predisposta una cartella dove sono archiviati tutti i documenti relativi al lavoratore stesso, ovvero dati anagrafici, contratto e documenti personali, il curriculum vitae, i documenti relativi al percorso formativo, gli attestati e la valutazione annuale della soddisfazione del lavoratore.

I documenti e le registrazioni delle attività in ciascuna Unità Operativa sono identificate con il nome della Struttura in cui sono utilizzate ed eventualmente con il nome del nucleo e sono conservate a cura del Responsabile qualità o del personale incaricato dell'Unità Operativa.

Le registrazioni previste dal Sistema di Gestione per la Qualità sono identificate e conservate secondo quanto riportato nelle procedure **PG02 GESTIONE DEI DOCUMENTI** e **PG03 REGISTRAZIONI**.

7.5.4 Le proprietà dei Clienti

I requisiti di questo articolo della norma si applicano esclusivamente alla gestione dei prodotti, dei materiali e delle attrezzature che il Cliente fornisce alla Cooperativa **LA SVEGLIA** per l'esecuzione dei servizi.

La Cooperativa **LA SVEGLIA** opera all'interno di strutture del Committente, utilizzando attrezzature fornite dal Committente stesso che si occupa altresì di gestire la proprietà degli Utenti.

Prima della presa in carico delle attrezzature fornite dal Cliente, il RSPP della Cooperativa **LA SVEGLIA**, il RSPP del Cliente e un tecnico valutano lo stato complessivo degli ausili in comodato d'uso; nel caso di attrezzature usurate e/o malfunzionanti, la riparazione o la sostituzione sono a carico del Cliente.

Qualsiasi danno alla proprietà del Cliente dovuto ad incuria del personale è risarcito. A tale proposito è stata attivata un'apposita **polizza di assicurazione** per i danni cagionati dal nostro personale.

7.5.5 La conservazione dei prodotti

La Cooperativa **LA SVEGLIA** effettua lo stoccaggio dei prodotti presso le Unità Operative e nella propria sede e provvede a distribuirli ai soci lavoratori secondo le necessità.

La Cooperativa **LA SVEGLIA** mantiene inalterata la conformità dei prodotti e la loro conservazione comprende l'identificazione, la movimentazione, l'immagazzinamento e la protezione. Il prodotto è correttamente identificato mediante DDT.

L'identificazione vale anche per i documenti di origine esterna (listini, aggiornamenti ...).

Sono fornite opportune istruzioni di utilizzo e verifica dei prodotti e delle attrezzature prima del loro utilizzo. La movimentazione avviene con modalità che ne impediscono danni o deterioramenti.

L'integrità degli imballi, verificata al momento della ricezione, è mantenuta e controllata fino al prelievo dei prodotti per il loro utilizzo.

In base alla tipologia dei prodotti, sono predisposte specifiche aree che ne consentono e garantiscono l'identificazione e la conservazione. Inoltre, sono predisposte aree delimitate destinate alla segregazione del materiale in attesa di ispezione, Non Conforme o di scarto.

7.6 I DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO

Rispetto al monitoraggio di parametri tecnici della qualità della Cooperativa **LA SVEGLIA non fa uso generalizzato di strumenti di misurazione** in quanto tale attività è in carico al Committente.

Il personale de **LA SVEGLIA** si limita esclusivamente a verificare lo stato della strumentazione durante la sua utilizzazione e a segnalare eventuali malfunzionamenti al Committente.

8. MISURAZIONE ANALISI MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

Per soddisfare i requisiti richiesti dalla norma le attività di monitoraggio, misura, analisi e miglioramento dei processi aziendali, sono identificati, descritti e articolati tra loro e con gli altri processi di gestione, affinché sia possibile valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Queste attività hanno lo scopo di dimostrare la corrispondenza della qualità del servizio erogato a quella attesa; assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia conforme alla norma di riferimento e alle leggi cogenti ed allineato alla prassi attuata in Azienda.

Obiettivo finale di queste attività è individuare le aree di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e quindi aprire veri e propri Piani di Miglioramento.

I processi di gestione delle attività di misura, analisi e miglioramento sono descritti nella **PG06 AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE/PIANI DI MIGLIORAMENTO**.

8.2 I MONITORAGGI

8.2.1 La soddisfazione del Cliente

Il Cliente della Cooperativa LA SVEGLIA è:

- esterno: Committente, Ospite, Familiare;
- interno: il Personale.

La misura del grado di soddisfazione del Cliente è effettuata in diversi momenti e tramite più canali.

- Durante tutto il servizio con **riunioni periodiche e strutturate con il Committente**: Il Presidente incontra regolarmente i Referenti e/o la Direzione del Committente. Di tali riunioni si conservano i verbali in cui sono registrate anche le osservazioni che possono dar seguito ad Azioni di Miglioramento. Questi incontri sono sempre un'occasione per la continua rilevazione della soddisfazione del Cliente.
- Durante tutto il servizio con la **gestione di Reclami, Non Conformità e Azioni Correttive e Preventive**: i reclami, anche verbali, così come le segnalazioni e le Non Conformità sono raccolti, registrati ed analizzati, generano Azioni Correttive e Preventive per rimuovere le cause principali, migliorare il servizio e quindi la soddisfazione del Cliente.
- Periodicamente richiedendo **certificazioni di buon esito**: soprattutto quando è necessario dare evidenza del proprio operato (per es. in caso di partecipazione a gare per nuovi servizi), LA SVEGLIA richiede ai propri Committenti certificazioni relativamente a tutti i servizi svolti.
- Si rileva il grado di soddisfazione del personale tramite apposito questionario.

Il questionario di soddisfazione viene somministrato agli operatori con cadenza annuale (in genere durante i mesi di ottobre-novembre) al termine della formazione annuale sullo stress lavoro correlato. Dopo la somministrazione il Direttore Tecnico provvede a rilevare i dati e a compararli con i risultati dei questionari degli anni precedenti.

Al termine viene fatta una mini-relazione sui risultati emersi; questa viene diffusa insieme ai dati in apposite riunioni che vengono programmate in ogni struttura dove lavora il personale della Cooperativa.

Tutti i risultati delle misurazioni del grado di soddisfazione del Cliente sono documentati e sono oggetto di **RIESAME DELLA DIREZIONE**.

8.2.2 Gli Audit Interni

Gli Audit Interni rappresentano una delle attività più significative di tutto il Sistema di Gestione per la Qualità. Dal momento che le misurazioni strumentali nei servizi Socio-Sanitari non sono applicabili, dagli Audit Interni Il Management de la SVEGLIA trae la principale valutazione del grado di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e la valutazione dell'efficacia del Sistema stesso. Per questo, per la gestione degli Audit è stata predisposta ed applicata una specifica procedura: **PG05 AUDIT**.

La responsabilità della pianificazione degli Audit è del Management, che si avvale della collaborazione del Responsabile della Qualità. Il Responsabile della qualità deve:

- stabilire la necessità o l'opportunità di far eseguire gli Audit curandone il coordinamento con le altre attività produttive aziendali;
- definire e gestire i programmi di Audit periodici;
- attivare Audit ed assicurarne la corretta ed efficace esecuzione.

Oltre agli obiettivi generali già indicati, gli Audit che la Cooperativa LA SVEGLIA ha determinato di pianificare ed eseguire si prefiggono i seguenti obiettivi:

- stabilire che le singole attività dei processi aziendali che hanno influenza sulla qualità siano correttamente svolte, in accordo con quanto prescritto nelle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità;
- determinare il grado di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- evidenziare ciò che potrebbe inficiare la corretta applicazione delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità, affinché sia possibile l'identificazione e la definizione di idonee Azioni Correttive e Preventive per la rimozione delle cause;
- verificare la capacità di prendere decisioni valide da parte di coloro che hanno tale responsabilità;

- verificare l'adeguatezza dei contenuti delle Procedure che governano il processo.

Il Presidente gestisce anche gli Audit esterni in collaborazione con il Responsabile della Qualità.

8.2.3 Il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi

Le attività di controllo dei processi di erogazione dei servizi sono quelle di **autocontrollo**, ovvero il lavoratore, durante le attività ordinarie, verifica che le condizioni operative siano quelle indicate nelle Procedure, rispetto a specifici parametri di controllo.

Sono registrati gli esiti dei controlli sui processi critici per la qualità del servizio, dove è necessaria l'evidenza del risultato.

Queste attività sono descritte nella procedura **PG04 CONTROLLO DEI PROCESSI**.

In generale, la documentazione per il controllo dei processi si compone di:

- PROCEDURE OPERATIVE per la descrizione dello svolgimento delle fasi esecutive delle attività, dei D.P.I., attrezzature e prodotti da utilizzare e per i riferimenti ad eventuali Istruzioni di Lavoro, Azioni Correttive e manutenzioni da attuare;
- PIANI DI LAVORO specifici per ogni Unità Operativa che contengono come indicazioni il luogo di lavoro, la fascia oraria delle attività e il numero di operatori necessari;
- DOCUMENTI DI AUTOCONTROLLO, specifici per ogni Unità Operativa, utilizzati per l'effettivo riscontro delle attività da monitorare (pulizie, posturazioni, effettuazione dei bagni, monitoraggio attività educative, etc.);
- ISTRUZIONI DI LAVORO, con precise e dettagliate indicazioni per lo svolgimento di particolari attività.

Data la tipologia di attività, i processi di erogazione dei servizi della Cooperativa **LA SVEGLIA** possono essere soggetti ad azione di supervisione anche da parte degli Enti Committenti e questo è senz'altro un valore aggiunto per la qualità dei servizi della Cooperativa.

8.2.4 Il monitoraggio dei servizi erogati

Il Presidente in collaborazione con il Responsabile qualità, il Responsabile Turni ed i Responsabili di Struttura, effettuano periodici monitoraggi sullo standard di qualità dei servizi erogati. I risultati di tali monitoraggi sono discussi in sede di riunione e sono documentati attraverso i Verbali delle riunioni.

Tali monitoraggi servono a mantenere soddisfacente il livello di qualità del servizio, a mettere in evidenza per tempo eventuali criticità e ad innescare processi di miglioramento della qualità.

8.3 LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Il rilevamento delle Non Conformità, la registrazione della loro prima valutazione ed eventuale trattamento sono attività considerate importanti per il Sistema di Gestione per la Qualità. Il Management si è impegnato per far sì che questa attività così significativa entri a far parte della cultura della Cooperativa **LA SVEGLIA**.

Per questo è stata emessa e diffusa una procedura specifica per la gestione delle Non Conformità, la **PG07 NON CONFORMITÀ**.

La Non Conformità è intesa come deviazione rispetto agli standard di riferimento. La Procedura ha lo scopo di definire le modalità secondo le quali gestire le Non Conformità che emergono e che hanno dirette ripercussioni sulla qualità del servizio.

La Procedura tende a ridurre le probabilità che le Non Conformità nell'erogazione del servizio siano percepite dal Committente e che poi queste perdurino nel tempo, attraverso il loro rilevamento sistematico e conseguente trattamento.

Questa Procedura si collega direttamente alla procedura **PG06 AZIONI CORRETTIVE/AZIONI PREVENTIVE/PIANI DI MIGLIORAMENTO** che fornisce le indicazioni sulle Azioni Correttive conseguenti alle Non Conformità gravi o reiterate.

La responsabilità dell'applicazione delle suddette Procedure è condivisa da tutte le funzioni aziendali, quando si trovano nelle condizioni di dover gestire aspetti di Non Conformità.

Tutto il personale della Cooperativa **LA SVEGLIA** che si trovi nella condizione di rilevare delle Non Conformità è responsabile della segnalazione della stessa e quindi dell'emissione della registrazione della Non Conformità.

L'analisi dei dati derivanti dalle Non Conformità ai fini del **RIESAME DELLA DIREZIONE** è a cura del Responsabile Qualità.

8.4 ANALISI DEI DATI

Il Management della Cooperativa **LA SVEGLIA** provvede periodicamente in sede di **RIESAME DELLA DIREZIONE** alla valutazione dei dati rilevati, in particolare di quelli che offrono l'opportunità di valutare:

- l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- il grado di soddisfazione dei Clienti;
- le caratteristiche e le frequenze delle Non Conformità;
- le caratteristiche e le tendenze dei processi ed eventuali Azioni di Miglioramento
- le tendenze dei requisiti di qualità raggiunti nei servizi;
- la costante qualità dei fornitori.

I dati elaborati consentono il confronto tra loro, nel tempo, per ottenere, su campioni statistici una loro significatività.

Dall'elaborazione di questi dati, si ottengono le indicazioni per pianificare opportune Azioni di Miglioramento e per effettuare in forma dettagliata ed efficace il **RIESAME DELLA DIREZIONE**.

I risultati delle elaborazioni dei dati sono gestiti e conservati dal Responsabile della qualità.

8.5 IL MIGLIORAMENTO

8.5.1 *Il miglioramento continuo*

Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità è interesse primario del Management della Cooperativa LA SVEGLIA ed impegno diffuso di tutto il personale.

Nel documento di **RIESAME DELLA DIREZIONE** sono individuati i **PIANI DI MIGLIORAMENTO** da attuare per aumentare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per la soddisfazione dei requisiti dei servizi erogati.

I **PIANI DI MIGLIORAMENTO** sono affidati dal Presidente alle funzioni individuate che devono raggiungere gli obiettivi in tempi adeguati. Il Presidente valuta, attraverso il Management l'efficacia di tali Piani.

8.5.2 *Le Azioni Correttive*

Nel Sistema di Gestione per la Qualità sviluppato sono state definite Azioni Correttive quelle attuate a fronte della rilevazione di Non Conformità o comunque di eventi che dimostrano una perdita di controllo.

Le responsabilità per gli interventi correttivi sono individuate a livelli diversi secondo la gravità e della tipologia di Non Conformità.

Le Azioni Correttive sono gestite attraverso la **PG06 AZIONI CORRETTIVE/AZIONI PREVENTIVE/PIANI DI MIGLIORAMENTO** che definisce i requisiti per:

- a. riesaminare le Non Conformità e i reclami del Cliente;
- b. individuare le cause delle Non Conformità;
- c. valutare l'esigenza di azioni per assicurare che le Non Conformità non si ripetano;
- d. determinare ed effettuare le azioni necessarie;
- e. registrare i risultati delle azioni effettuate;
- f. esaminare l'efficacia delle Azioni Correttive effettuate.

La funzione aziendale che deve assicurare l'applicazione delle prescrizioni della procedura è il Presidente coadiuvato dal Responsabile Qualità e da tutte le funzioni aziendali in qualsiasi misura coinvolte nelle criticità emerse.

8.5.3 *Le Azioni Preventive*

Le Azioni Preventive, specificatamente individuate a seguito della possibile insorgenza di Non Conformità, sono gestite dalle stesse funzioni responsabili delle Unità Operative e documentate come indicato nella **PG06 AZIONI CORRETTIVE/AZIONI PREVENTIVE/PIANI DI MIGLIORAMENTO**. Questa procedura definisce i requisiti per:

- a. determinare le Non Conformità potenziali e le loro cause;
- b. valutare l'esigenza di azioni per prevenire il verificarsi delle Non Conformità;
- c. determinare ed effettuare le azioni necessarie;
- d. registrare i risultati delle azioni effettuate;
- e. esaminare l'efficacia delle Azioni Preventive effettuate.

A seguito di molteplici segnalazioni di perdita di controllo, di reiterate Non Conformità dello stesso tipo o riguardanti la stessa procedura, di rilevazioni specifiche di analisi di tendenza possono essere sviluppate azioni preventive importanti.

Le Azioni di Miglioramento che devono essere sviluppate come progetto complesso, sono individuate ed attivate sotto forma di **PIANI DI MIGLIORAMENTO** dal Management.

Le Azioni Correttive, le Azioni Preventive e i Piani di Miglioramento sono documentati.