



Documento di Sistema

Cooperativa Sociale Agape

00	08/01/2018	Transizione 9001:2015	
Revisione	Data	Causale	Verifica e Approvazione



1.

STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE

Non applicabile perché prima edizione a seguito della transizione alla norma 9001:2015.



INDICE GENERALE

1. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE	3
2. POLITICA	5
3. CAMPO DI APPLICAZIONE	6
4. IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI.....	7
5. ORGANIGRAMMA.....	17
6. METODOLOGIA ANALISI DI CONTESTO	18
7. METODOLOGIA ANALISI DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITA'.....	18

ALLEGATO A – ANALISI DEL CONTESTO

ALLEGATO B – ANALISI DEL RISCHIO E PIANO DI MIGLIORAMENTO

ALLEGATO C – MANSIONARIO



2. IL MULTISITO “COESI”

La Cooperativa Agape aderisce al “Multisito” di CSA COESI.

CSA COESI supporta le singole cooperative sociali aderenti, nella gestione e nell’aggiornamento del sistema stesso, e rimane un riferimento per soddisfare i requisiti per la Qualità e di costituire un costante riferimento per lo sviluppo e il mantenimento attivo del sistema stesso, conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015.

In particolare l’adesione al multisito, permette alla cooperativa di gestire i processi di monitoraggio in modo coordinato e omogeneo, attraverso l’utilizzo del “portale qualità” www.qualitacoesi.com

3. PRESENTAZIONE DELL’ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa AGAPE, in accordo con la legge 381/91, si propone la finalità istituzionale di gestione di servizi socio-sanitari, educativi, di psicoterapia e riabilitazione.

La cooperativa è stata costituita nel mese di ottobre del 2001 per la gestione del Consultorio Familiare “Centro per la Famiglia” di Treviglio.

Sin dall’inizio ha scelto, come territorio di appartenenza, la pianura bergamasca. Soci fondatori sono stati i Parroci e alcuni laici impegnati del Decanato di Treviglio che hanno sistematizzato le proprie capacità progettuali, professionali ed imprenditoriali, realizzando e gestendo - prevalentemente in collaborazione con gli Enti Pubblici ed Ecclesiali - servizi di consulenza rivolti a persone in difficoltà, in particolare famiglie, coppie e minori.

La seconda esperienza di Consultorio è maturata a partire dalla richiesta della Diocesi di Cremona che, volendo offrire servizi di ascolto e sostegno come valore aggiunto per gli abitanti che fanno riferimento alle parrocchie del territorio, si è rivolta alla Cooperativa Agape perché aprisse un nuovo Consultorio presso il Santuario di Caravaggio, mettendo a disposizione il proprio know-how. Questo Consultorio, convenzionato con l’ATS di Bergamo a partire da ottobre 2008, ha preso il nome di “Punto Famiglia”.

Dal giugno 2012 la Cooperativa ha avviato il Centro di Psicoterapia Integrato “Agape” a Treviglio, dove si realizzano interventi di consulenza e psicoterapia a favore di minori, coppie e famiglie.

La Cooperativa Agape è associata ai seguenti organismi:

- ConfCooperative – Federsolidarietà;
- Felceaf – Federazione Lombarda dei Centri di Assistenza alla Famiglia;
- CFC – Confederazione Nazionale dei Consultori di ispirazione Cristiana;
- Forum del Terzo Settore dell’Ambito Treviglio- Caravaggio;
- COESI – CSA Centro Servizi Amministrativi.

LA MISSION E LA VISION

Le attività di consulenza e formazione promosse dalla Cooperativa Agape sono caratterizzate da un’antropologia ispirata ad una visione cristiana dell’uomo, della coppia, della famiglia. Al centro dell’azione terapeutica si collocano: la persona umana e la famiglia, considerati nella loro integralità, capaci di autotrascendenza e relazionalità; il riconoscimento del ruolo della famiglia nella formazione dell’individuo e della sua dimensione relazionale; l’affermazione della dignità, del rispetto e della tutela



della vita umana in tutte le sue forme, dal concepimento al suo termine naturale; la promozione della salute e del ben-essere della persona.

La visione personalistica sull'uomo e sulla famiglia, nella nostra Carta Costituzionale, si esprime attraverso l'esaltazione dei principi di tutela della salute, di protezione della maternità e dell'infanzia, di riconoscimento e di promozione della famiglia, del dovere di solidarietà volto a rimuovere gli ostacoli di ordine sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona, di pieno rispetto delle convinzioni etiche dei cittadini.

I centri della Cooperativa Agape condividono e perseguono le finalità previste dalla legislazione nazionale e regionale:

- a) assistenza psicologica e sociale per la preparazione alla maternità ed alla paternità responsabile e per i problemi della coppia e della famiglia, anche in ordine alla problematica minorile;
- b) somministrazione dei mezzi necessari per conseguire le finalità liberamente scelte dalla coppia e dal singolo in ordine alla procreazione responsabile nel rispetto delle convinzioni etiche e dell'integrità fisica degli utenti;
- c) tutela della salute della donna e del prodotto del concepimento;
- d) divulgazione delle informazioni idonee a promuovere ovvero a prevenire la gravidanza consigliando i metodi ed i farmaci adatti a ciascun caso;
- e) armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti fra genitori e figli (cfr. L.405/1975, art.1; LR 44/76, art.2).

Le strategie messe in atto all'interno dell'organizzazione:

Il sostegno delle realtà ecclesiali

Questa scelta si realizza:

- nel coinvolgimento delle Parrocchie come soci della Cooperativa e nell'invio degli utenti al Servizio;
- nell'inserimento nel Consiglio di Amministrazione di rappresentanti delle comunità diocesane di Milano e Cremona;
- attraverso un sostegno economico offerto dalle Parrocchie del Decanato di Treviglio e dalla Diocesi di Cremona.

Aiuto famiglie in difficoltà

I consultori familiari si caratterizzano come servizi socio-sanitari di base e la loro azione è rivolta alla prevenzione della salute della donna e della famiglia, di educazione alla paternità e maternità responsabile e al sostegno delle famiglie nelle difficoltà relazionali per favorire il raggiungimento del maggior benessere integrale (fisico, mentale e relazionale). I Consultori si rivolgono soprattutto alle famiglie più deboli e provate, come espressione di solidarietà umana e cristiana.

Relazione e coordinamento con i servizi del territorio

L'azione si colloca all'interno della rete dei servizi sociali e sanitari del distretto. Per questa ragione viene perseguita una sempre maggiore radicamento e collegamento con gli altri servizi socio-educativi e sanitari del territorio, sia del privato sociale che del pubblico.

Qualità / qualificazione degli interventi



I Consulenti tendono ad una sempre maggiore qualificazione degli interventi e, in risposta alle diverse esigenze degli utenti, a diversificare le offerte di servizio, promuovendone di nuove se necessario, per rispondere alle domande delle famiglie del territorio.

Rapporti di fiducia

La Cooperativa aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con tutte le categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la propria missione o che hanno comunque un interesse nel suo perseguimento.

Rientrano in quest'ambito le istituzioni pubbliche e private, i collaboratori, i cittadini-utenti, i fornitori, i partners, le organizzazioni che rappresentano singoli o gruppi, le comunità locali in cui la Cooperativa opera, le associazioni, le generazioni future.

Buona reputazione

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. Favorisce gli investimenti delle istituzioni e dei partners, la fedeltà dei cittadini-utenti, l'attrazione delle migliori risorse umane e professionali, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno dell'organizzazione, essa contribuisce a prendere ed attuare decisioni senza tensioni e ad organizzare il lavoro senza eccessivi controlli burocratici.

DATI ANAGRAFICI

AGAPE Società Cooperativa Sociale

Sede legale e amministrativa a Treviglio (Bg) in via Casnida, 19

Tel. 0363 46480, mail : amministrazione@centrofamiglia.org

P.I. 02911360168; Iscrizione Albo Cooperative A114028; REA 333433.

POLITICA

Il CdA della Cooperativa riconosce l'importanza di definire, documentare, diffondere e verificare la comprensione dei valori e delle linee generali che orientano la vita e lo sviluppo della Cooperativa stessa; tali valori e linee generali esprimono la Politica per la qualità a cui tutto il personale deve fare riferimento nello svolgimento delle attività.

Essa viene definita ad ogni riesame e al rinnovo delle cariche sociali.

La Politica per la Qualità è riportata in un apposito documento e riesaminata ogni volta che intervengano modifiche negli indirizzi, nelle strategie generali o nel contesto di mercato in cui opera la Cooperativa.

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che devono guidare l'agito quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

Il documento "Valori e politica per la Qualità della Coop. AGAPE" è disponibile presso la direzione e distribuito e presentato a tutti gli operatori e volontari dei diversi Servizi ed Aree, i quali vengono aggiornati ogni volta che intervengano delle modifiche.



4. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Documento di sistema individua e definisce in sintesi i processi che costituiscono il SGQ dell'organizzazione: deve essere letto e utilizzato integrando il contenuto con i flussi dei processi che definiscono il campo di applicazione del SGQ. I flussi definiscono le responsabilità e le modalità di gestione dei processi aziendali in conformità alla norma di riferimento.

Le attività sotto il Sistema di Gestione per la Qualità sono:

progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari integrati: Consultorio familiare e Centro di Psicoterapia.

Sono conseguentemente soggetti al SGQ e alla Certificazione ai sensi della Norma ISO 9001:2015 anche tutti i processi "di supporto" sinergici all'efficacia dei suddetti processi primari, elencati e descritti di seguito.

La Cooperativa prevede di non delegare alcuna fase delle proprie attività a terzi.

Esclusioni

In relazione al "campo di applicazione" del Sistema di gestione per la qualità e ai requisiti della norma di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015), non risulta nessuna esclusione.



5. IDENTIFICAZIONE DEI PROCESSI

L'organizzazione ha determinato i processi interessati del SGQ che si distinguono in

- processi primari (rappresentano il core business dell'organizzazione);
- processi di supporto (rappresentano le azioni di supporto che permettono l'attuazione dei processi primari).
- processi di sistema/strategici (rappresentano le linee di gestione strategica e di governo dell'organizzazione);

PROCESSO PRIMARIO

Processo di erogazione del Consultorio Familiare

Il Consultorio Familiare si connota come servizio territoriale istituito con lo scopo di fornire prestazioni socio-sanitarie integrate rivolte alle persone, alle coppie e alle famiglie in difficoltà. Il Consultorio Familiare si presenta come unità d'offerta caratterizzata dall'esercizio contestuale e complementare di funzioni sanitarie e psicosociali (consulenziali – educative - formative) finalizzate alla promozione e/o al mantenimento del benessere e dell'armonia familiare.

A tale scopo, nello spirito dei principi costituzionali di tutela della maternità e dell'infanzia, di riconoscimento e di promozione della famiglia, nel pieno rispetto delle convinzioni etiche dei cittadini, il Servizio persegue tra le proprie finalità:

- la sana e responsabile espressione della sessualità in un armonico sviluppo della persona;
- la procreazione libera e consapevole;
- la salute della donna con particolare riferimento alla maternità;
- la salute del concepito, del neonato e del bambino nella prima infanzia;
- l'armonico sviluppo delle relazioni familiari e della coppia, nonché dei rapporti fra genitori e figli.

Gli utenti a cui il Consultorio si rivolge:

- persone in condizioni di disagio psicologico/relazionale;
- coppie e famiglie con problemi di rapporti interpersonali con implicazioni di carattere psicologico e sociale;
- coppie con problemi di genitorialità anche in situazione di conflitto e problematiche educative genitori – figli;
- coppie con problemi di conflittualità coniugale anche in caso di separazione e divorzio;
- minori con disturbi legati all'apprendimento;
- preadolescenti, adolescenti e giovani per l'educazione alla sessualità e affettività;
- Scuole, Parrocchie, Oratori, gruppi, enti che vogliano avviare percorsi formativi per adolescenti e preadolescenti;
- donne in gravidanza per la tutela della maternità e preparazione alla maternità e paternità responsabili;
- neo-mamme, soprattutto alla prima esperienza di maternità;
- giovani coppie per la regolazione della fertilità;
- donne di ogni età per prevenzione sanitaria e tutela della salute in ambito ostetrico –



ginecologico.

Le prestazioni erogate si dividono in:

sanitarie:

- ↻↻ pap-test;
- ↻↻ pap-check (ricerca hpv);
- ↻↻ colposcopia;
- ↻↻ tampone vaginale;
- ↻↻ visite ostetriche mensili;
- ↻↻ ecografie trans-vaginali, addominali e ostetriche;
- ↻↻ consulenze per fertilità di coppia;
- ↻↻ visite ginecologiche comprensive di informazione ed educazione relativa a:
 - problematiche dell'adolescenza
 - contraccezione
 - prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse
 - problematiche della menopausa
 - sessualità e procreazione responsabile.

percorso nascita:

- ↻↻ training pre-natale;
- ↻↻ incontro post-parto
- ↻↻ spazio neo-mamme (settimanale)
- ↻↻ incontri a tema (svezzamento, distacco, tappe evolutive)
- ↻↻ massaggio infantile;
- ↻↻ visite ostetriche e/o psicosociali a domicilio pre e post-parto;

di ordine psico-sociale:

- ↻↻ colloquio di accoglienza – visita colloquio
- ↻↻ consultazione
- ↻↻ consulenza familiare
- ↻↻ mediazione familiare
- ↻↻ colloquio di sostegno
- ↻↻ osservazione - somministrazione di test
- ↻↻ colloquio di valutazione psicodiagnostica
- ↻↻ relazioni complesse
- ↻↻ attività con altri enti

di ordine formativo:

- ↻↻ attività di informazione ed educazione su problematiche adolescenziali;
- ↻↻ attività di informazione ed educazione all'affettività ed alla sessualità;
- ↻↻ attività di formazione/informazione in preparazione del matrimonio cristiano.



La presa in carico di ogni utente viene registrata su appositi documenti. Se si tratta di utenti dell'ambulatorio ginecologico viene compilata la Cartella Ostetrico-ginecologica; se si tratta di assistenza al domicilio viene compilata la Cartella Visita Domiciliare; se si tratta di consulenza rivolta a famiglie o minori viene compilata la Cartella Psico-sociale. Per i partecipanti ai percorsi dell'Area Percorso Nascita vengono tenuti registri con la firma presenza di ogni partecipante. Per i partecipanti ai percorsi di educazione affettivo/sexuale vengono compilati registri di presenza generali e specifici e stese relazioni di verifica dell'andamento del percorso.

Tutta la documentazione è conservata in appositi archivi che rispondono ai requisiti di sicurezza e privacy e rimane a disposizione dell'ATS per le verifiche di sorveglianza.

L'attività consultoriale è suddivisa in diverse Aree:

- l'**Area Sanitaria** offre alle donne prestazioni di carattere sanitario presso gli Ambulatori Ostetrico/Ginecologici;
- l'**Area Percorso Nascita** offre percorsi di preparazione al parto, assistenza ostetrica al domicilio, incontri post-parto, corsi di massaggio infantile, incontri su specifiche tematiche;
- l'**Area Psico-sociale Adulti** offre prestazioni di consulenza, mediazione, psicoterapia familiare a singoli, coppie, famiglie in situazione di conflitto;
- l'**Area Psico-sociale Minori** offre prestazioni di consulenza psicopedagogica a genitori e psicodiagnosi e sostegno psicologico a minori;
- l'**Area Formazione** realizza programmi di educazione all'affettività e alla sessualità per alunni, adolescenti, insegnanti e genitori.

Ogni Area svolge periodicamente degli incontri di équipe o di staff, a cadenza diversificata, con la conduzione del Coordinatore, la partecipazione degli operatori dell'Area e, al bisogno, di altre figure specialistiche. Nell'ambito delle équipes vengono affrontati e condivisi i problemi riferiti alla tipologia dell'utenza e alle caratteristiche dell'attività svolta dall'Area e si approfondiscono gli interventi da adottare rispetto ai casi in trattamento presso i singoli operatori.

Durante questi incontri si verifica l'efficacia delle modalità tecniche e gestionali impostate e si valuta la necessità di attivare azioni di miglioramento o momenti formativi specifici.





Processo di erogazione del Centro di Psicoterapia Integrato "Agape"

Il "Centro di Psicoterapia Integrato *Agape*" (CPI) è un centro multi-professionale attento alle diverse espressioni con cui il malessere della persona si manifesta. Opera per la promozione della salute, la prevenzione e la cura del disagio. Offre attività di ascolto, consulenza, orientamento e prestazioni specialistiche.

Si avvale di un'équipe integrata di professionisti attivi nel campo psicologico, educativo e riabilitativo, che lavora in un'ottica di integrazione con altre figure professionali e con il territorio.

Il Centro opera a favore di bambini, adolescenti, giovani adulti, adulti, coppie, famiglie, agenzie educative ed istituzioni.

Nell'ambito dell'**età evolutiva** il Centro offre le seguenti prestazioni:

-  Psicodiagnosi
-  Consulenza psicologica
-  Consulenza neuropsichiatrica
-  Psicoterapia



- ↻ Logopedia
- ↻ Neuropsicomotricità
- ↻ Diagnosi e trattamento dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (dislessia, discalculia, disortografia e disgrafia)
- ↻ Diagnosi e trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare (anoressia, bulimia, B.E.D., iperfagia)
- ↻ Orientamento scolastico
- ↻ Orientamento professionale
- ↻ Laboratori educativi tematici
- ↻ Psicodramma

Per **l'età adulta** offre queste prestazioni:

- ↻ Consulenza psicologica a singoli, coppie e famiglie
- ↻ Osservazione, valutazione e trattamento 0-5 anni
- ↻ Psicoterapia
- ↻ Psicodramma
- ↻ Sostegno alla genitorialità
- ↻ Diagnosi e trattamento dei Disturbi del Comportamento Alimentare (anoressia, bulimia, B.E.D., iperfagia)
- ↻ Gruppi terapeutici
- ↻ Consulenza psichiatrica
- ↻ Tecniche di rilassamento
- ↻ Relazioni: su richiesta dell'utente è possibile il rilascio di una relazione, relativa alla fase di valutazione o al trattamento in atto.
- ↻ Percorsi di supervisione e formazione per operatori e insegnanti.

La presa in carico di ogni paziente viene registrata su appositi documenti. Per ogni paziente viene aperta una cartella dove si conservano tutti i diari degli operatori, test, cartella logopedia, eventuali produzioni dei pazienti e altro.

Tutta la documentazione è conservata in appositi archivi che rispondono ai requisiti di sicurezza e privacy e rimane a disposizione dell'ASL per le verifiche di sorveglianza.

Periodicamente si svolgono degli incontri di équipe condotti dal Coordinatore, a cui partecipano tutti gli operatori del Centro. Nell'ambito dell'équipe vengono affrontati e condivisi i problemi riferiti alla tipologia dell'utenza e alle caratteristiche dell'attività svolta dal Centro si approfondiscono – in una visione multi professionale e integrata - gli interventi da adottare rispetto ai casi in trattamento presso i singoli operatori.

Durante questi incontri si verifica l'efficacia delle modalità tecniche e gestionali impostate e si valuta la necessità di attivare azioni di miglioramento o momenti formativi specifici.



PROCESSI DI SUPPORTO

processo di responsabilità della direzione: sistema di attività relative alla definizione, all'attuazione, al consolidamento e all'impegno nello sviluppo e nel miglioramento del SGQ aziendale, attraverso la continua applicazione della politica della qualità, finalizzata ad assicurare che le esigenze ed aspettative del cliente siano individuate e convertite in requisiti, comunicando a tutti i livelli l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente, assicurando e pianificando la disponibilità delle necessarie risorse;

processo di gestione delle risorse: sistema di attività relativo all'identificazione e all'efficiente e pronta messa a disposizione, in relazione alle opportunità ed ai vincoli, di tutte le risorse essenziali all'implementazione delle strategie e al raggiungimento degli obiettivi. Tali risorse possono riguardare il personale – opportunamente selezionato e addestrato, di cui vengono verificate le competenze, l'esperienza e le prestazioni – le informazioni, le infrastrutture, l'ambiente di lavoro, le tecniche e le metodologie per il miglioramento e le risorse finanziarie.

gestione degli approvvigionamenti: sistema di attività inerenti la definizione dei dati di acquisto e il successivo controllo di quei prodotti che influenzano la qualità dei servizi da realizzare (verificando che gli stessi rispondano ai requisiti di qualità specificati) e inerenti la valutazione e la qualifica dei fornitori.

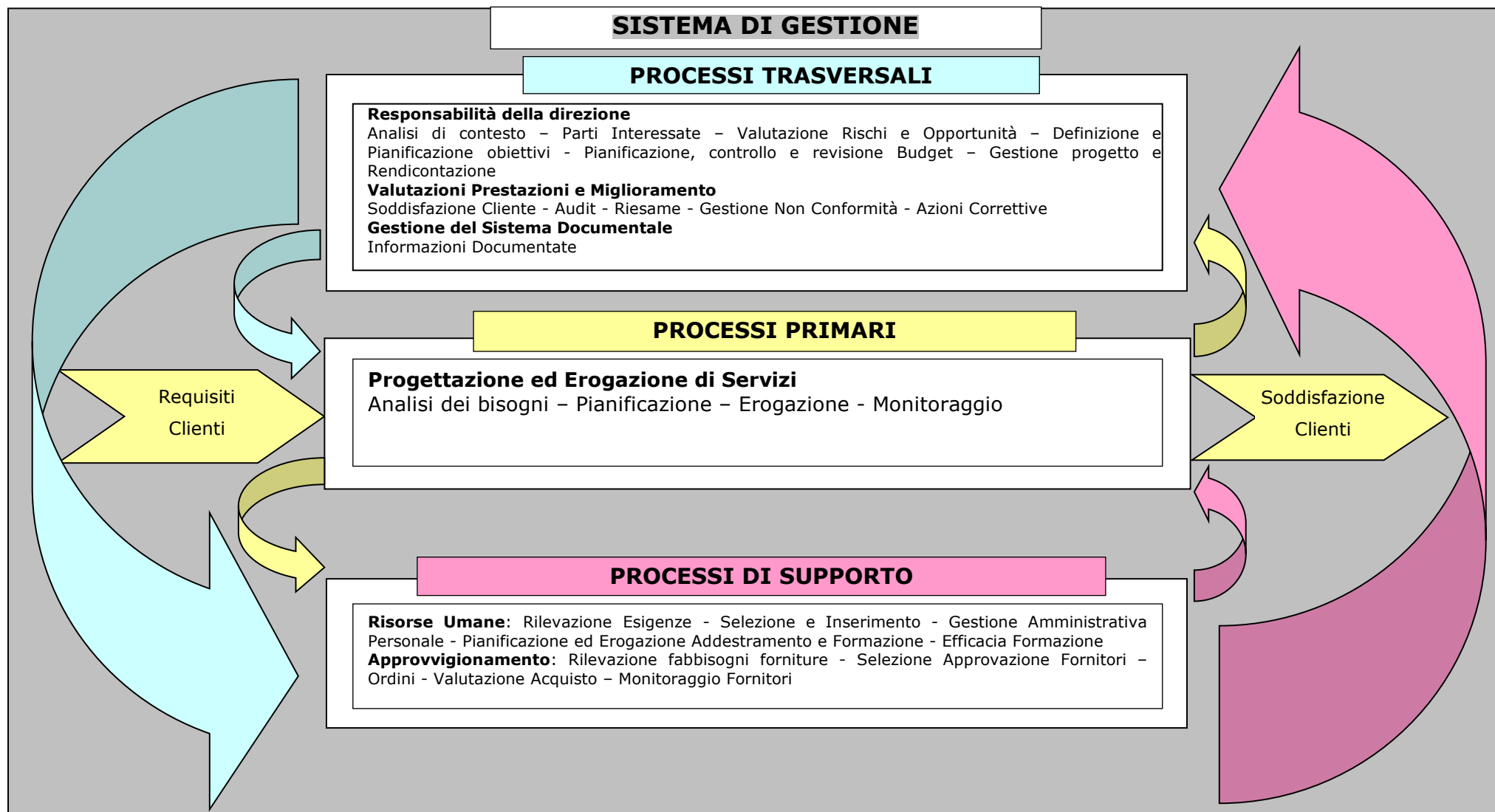
PROCESSI TRASVERSALI

Sono processi legati indirettamente al servizio e rappresentati da processi tipici di sistema:

- politica della qualità e pianificazione degli obiettivi
- riesame del sistema
- gestione dei documenti e delle registrazioni
- gestione dei reclami e delle non conformità
- gestione degli audit



	Documento di Sistema	Rev.00
		08/01/2018





<p>Pianificazione</p> <p>Obiettivo: erogare un servizio efficace, preciso, efficiente ed in linea con le esigenze della cooperativa, dei committenti e degli utenti.</p> <p>Indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di reclami da parte dei committenti • Numero di NC 	<p>Richieste del cliente</p> <p>Requisiti cogenti</p> <p>Requisiti interni</p>	<p>Individuazione e distribuzione delle risorse alle diverse Aree</p>		<p>Direttore</p> <p>Resp. Amministrativo</p> <p>Coordinatori di Area</p>
<p>Realizzazione della commessa</p> <p>Obiettivo: erogare e monitorare i servizi Consultori Familiari e Centro di Psicoterapia Integrato. Erogare percorsi di Formazione agli Enti richiedenti.</p> <p>Indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • % di soddisfazione degli utenti <p>Responsabile del processo:</p> <p>Direttore</p> <p>Responsabili di Area</p> <p>Coordinatore</p>	<p>Richieste committenti</p> <p>Requisiti cogenti</p> <p>Requisiti interni</p> <p>Reclami utenti</p> <p>Rilievi e osservazioni Servizio Vigilanza</p>	<p>Erogazione del servizio con le modalità, i tempi e i costi definiti</p> <p>Registri di servizio</p> <p>Rapporto di NC AC</p>		<p>Direttore</p> <p>Responsabili di Area</p> <p>Coordinatore</p>
<p>Gestione degli approvvigionamenti</p> <p>Obiettivo: Ricevere materiali o servizi necessari senza ritardi e senza inconvenienti.</p> <p>Indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N° complessivo di NC rilevate sulla fornitura di materiali/servizi. 	<p>Richieste clienti</p> <p>Capitolati</p> <p>Requisiti interni</p>	<p>Ordini di acquisto</p> <p>Contratti di fornitura di beni e servizi.</p>	<p>Bolle accomp.</p> <p>Fatture</p>	<p>Area Amministrativa</p>
<p>Gestione delle risorse umane</p> <p>Obiettivo del processo: Avere a disposizione personale adeguato ai servizi erogati e alle richieste dei clienti</p>	<p>Individuazione, selezione e valutazione delle risorse umane</p> <p>Piano della</p>	<p>Messa a disposizione delle risorse</p>		<p>Direzione</p> <p>Responsabile Area</p> <p>Formazione</p> <p>Coordinatori</p>



<p>Migliorare le competenze del personale.</p> <p>Indicatori di processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Numero di nuovi addetti ▪ % di assenze per malattia, infortuni, maternità, ferie e permessi retribuiti. ▪ numero di ore di formazione svolte dai dipendenti ▪ numero di partecipanti ai corsi di formazione 	formazione			
<p>Misurazione analisi miglioramento</p> <p>Obiettivo del processo: Gestire e – per quanto possibile – eliminare le cause di problemi reali o potenziali e migliorare l’efficienza e l’efficacia dell’organizzazione.</p> <p>Indicatori di processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ % Non conformità di processo ▪ % NC e reclami trattati e chiusi nel tempo stabilito ▪ % azioni correttive. chiuse ed efficaci sul totale ▪ N° di audit eseguiti nell’anno ▪ % di audit con esiti negativi <p>Responsabile del processo: Direzione Responsabili di area Coordinatori r. q.</p>	Risultati indicatori Questionari di soddisfazione Rapporti di NC	Miglioramento dei processi Analisi delle NC Analisi sodd. cliente		
<p>Direzione</p> <p>Obiettivo del processo: Fissare strategie ed obiettivi condivisi e raggiungibili Valutare l’andamento del sistema e dei processi ed assumere decisioni motivate al miglioramento.</p> <p>Indicatori di processo: - % di obiettivi annuali raggiunti sul totale - % di incremento del fatturato</p>	VII, NC, AC e AP Soddisfazione del cliente Prestazioni dei processi Racc. per il miglioramento	Miglioramento del SGQ Bisogni di risorse Obiettivi di processo	Analisi del contesto Analisi del rischio Pianificazione e verifica degli obiettivi Verbale del riesame	



Documento di Sistema

Rev.00

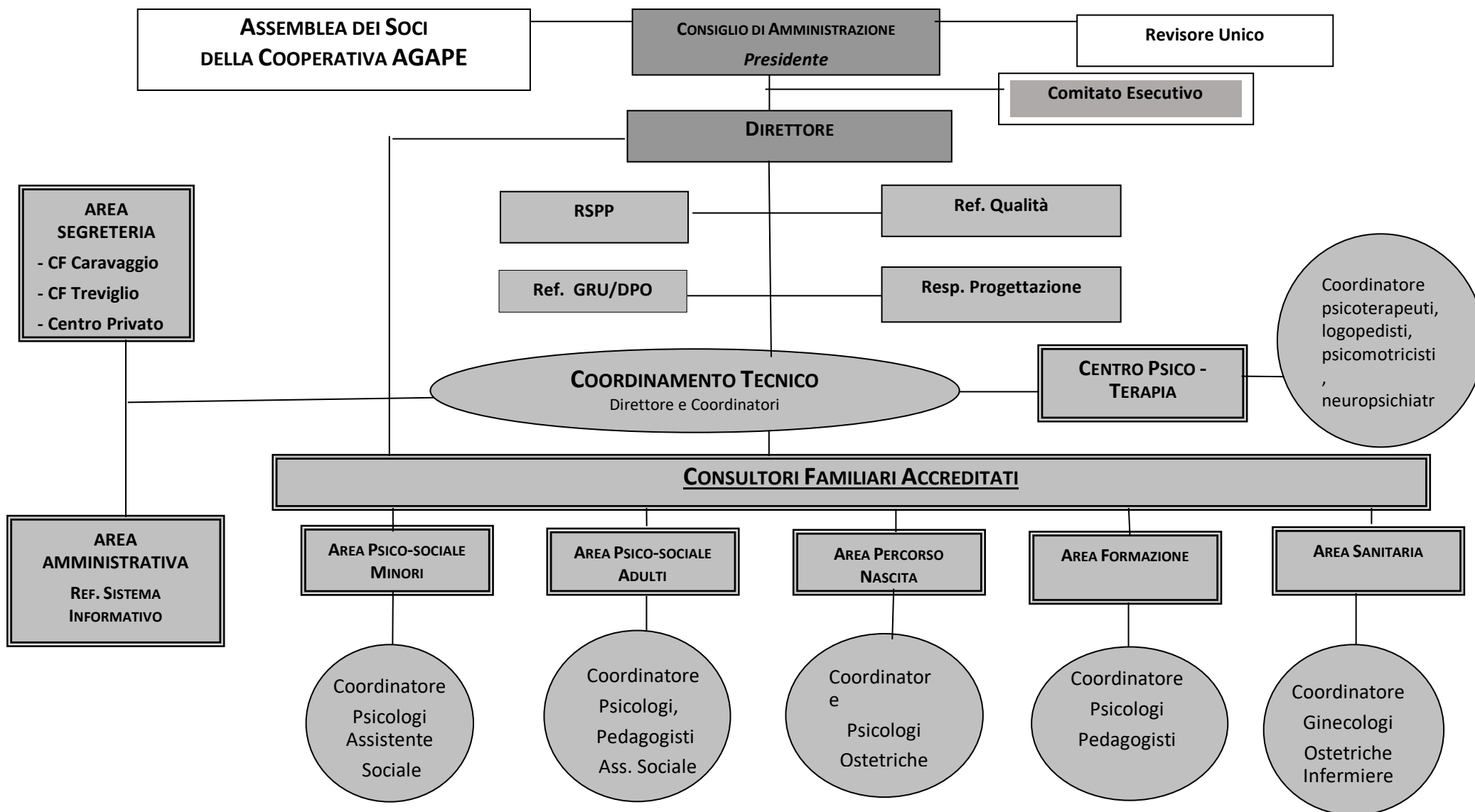
08/01/2018

<p>- N° riunioni annue di riesame</p> <p>Responsabile del processo: Direzione</p>				
<p>Gestione dei documenti</p> <p>Obiettivo: Tenere sotto controllo l'efficacia e l'aggiornamento della documentazione e tenere sotto controllo la corretta distribuzione dei documenti</p> <p>Indicatori:</p> <ul style="list-style-type: none">• N° di NC rilevate sulla distribuzione dei documenti <p>Responsabile del processo: Direzione</p>	<p>Processi Revisione del sistema Politica della Qualità</p>	<p>Manuale, procedure, registrazioni Elenco dei documenti e registrazioni</p>		



	Documento di Sistema	Rev.00
		08/01/2018

6. ORGANIGRAMMA





7. METODOLOGIA ANALISI DI CONTESTO

L'analisi di contesto è condotta dalla Presidenza del CdA e dalla Direzione attraverso una prima valutazione dei fattori interni ed esterni che influenzano l'agire dell'organizzazione e nello specifico influenzano le finalità, gli obiettivi e la sostenibilità della stessa. In tale fase l'identificazione dei fattori avviene attraverso un'attività di brainstorming condotta dal gruppo di lavoro considerando due elementi:

- quanto già definito da pianificazioni strategiche precedenti;
- un elenco di fattori di contesto tratto dai Quaderni della Qualità UNI in parte riconsiderato per renderlo più aderente alla realtà dell'organizzazione.

In un momento successivo vengono coinvolti nell'analisi i Coordinatori nella conduzione di analoghe attività con focalizzazione sui processi (primari e supporto).

I fattori di contesto considerati sono sia di origine interna che esterna e si inquadrano in tre ambiti distinti: Ambientale/Fisico, Sociale, Economico.

La determinazione di quanto un fattore specifico di contesto possa incidere sull'agire dell'organizzazione permette di effettuare delle *fotografie* relative ad aspetti di gestione che possono rappresentare delle minacce o in alternativa delle opportunità per la sostenibilità e lo sviluppo dell'organizzazione.

Il processo complessivo di analisi del contesto è reso identificabile e rintracciabile da un'informazione documentata che è utilizzata per tracciare nel suo complesso il flusso che dall'analisi di contesto e dalla definizione delle parti interessate e dei loro requisiti, attraverso la valutazione di rischi e opportunità, porta alla pianificazione degli obiettivi sia di natura strategica che di processo.

8. METODOLOGIA ANALISI DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITA'

Nella specifica valutazione dei rischi ogni aspetto critico è identificato in relazione a fattori di contesto e coinvolgimento delle parti interessate, è pesato in termini di rischio per l'organizzazione secondo i seguenti parametri:

- Probabilità
- Gravità
- Rilevabilità

Si ottiene così un indice di priorità del rischio che, confrontato alla soglia di intervento stabilita a 85, dà un esito di rischio accettabile o non accettabile.

Contestualmente è valutato se l'aspetto di criticità può essere gestito in modo che lo stesso si tramuti in un'opportunità che l'organizzazione può sfruttare ai fini di un proprio sviluppo.



Il passaggio finale è la valutazione in merito alle motivazioni che portano l'organizzazione a decidere se trattare o meno il rischio e quindi se:

- ridurre il rischio modificando probabilità e/o conseguenze;
- assumersi il rischio in modo da perseguire un'opportunità;
- evitare il rischio, rimuovendo la fonte di rischio;
- condividere il rischio;
- ritenere il rischio sulla base di una decisione informata e condivisa.

La decisione di trattare il rischio e/o di cavalcare l'opportunità comporta il passaggio successivo di definizione degli obiettivi e di pianificazione delle azioni da mettere in campo per il raggiungimento degli stessi.

Tale attività di pianificazione è condotta sempre attraverso l'utilizzo dell'informazione documentata che ha tracciato l'intero processo dalla fase di analisi di contesto e di definizione delle parti interessate e dei loro requisiti, sino alla valutazione di rischi e opportunità.