

# Manuale Qualità

- Copia controllata N° 1    Consegnata a: Qs**
- Copia informativa (non controllata)**

Rev.	Data	Motivo	Elab.	Ver.	App.
0	07.11.2011	3^ edizione	RisQ	RisQ	Dir

**INDICE**

<b>0. INTRODUZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>4</b>
1.1. GENERALITÀ.....	4
1.2. APPLICAZIONE .....	4
<b>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	<b>5</b>
<b>3. TERMINI E DEFINIZIONI</b> .....	<b>6</b>
3.1 UTENTE .....	6
3.2 COMMITTENTE.....	6
3.3 ORGANIZZAZIONE.....	6
3.4 SOSTEGNO .....	6
3.5 STRUTTURA EROGATRICE .....	6
3.6 SERVIZIO.....	6
3.7 OBIETTIVO.....	6
3.8 ACRONIMI .....	6
<b>4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (SGQ)</b> .....	<b>7</b>
4.1 REQUISITI GENERALI.....	7
4.2 REQUISITI GENERALI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE .....	10
4.2.1. Generalità .....	10
4.2.2. Manuale della Qualità .....	10
4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti.....	10
4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni .....	11
<b>5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b> .....	<b>11</b>
5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE .....	11
5.2. ATTENZIONE FOCALIZZATA SULL'UTENTE .....	11
5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ.....	11
5.4. PIANIFICAZIONE .....	12
5.4.1. Obiettivi per la Qualità .....	12
5.4.2. Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità .....	12
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE.....	13
5.5.1. Responsabilità e presidio funzionale dei processi.....	13
5.5.2. Rappresentante della Direzione .....	13
5.5.3 Comunicazione interna .....	13
5.6. RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE.....	14
<b>6. GESTIONE DELLE RISORSE</b> .....	<b>14</b>
6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.....	14
6.2. RISORSE UMANE .....	14
6.3. INFRASTRUTTURE.....	15
6.4. AMBIENTE DI LAVORO.....	15
<b>7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>15</b>
7.1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	15
7.2. PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE.....	16
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto.....	16
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto.....	16
7.2.3 Comunicazione con il cliente .....	16
7.3. PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO .....	16
7.4. APPROVVIGIONAMENTO .....	17

7.5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI .....	17
7.5.1. <i>Tenuta sotto controllo delle attività erogazione dei servizi e dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.</i> .....	17
7.5.2. <i>Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.</i> .....	18
7.5.3. <i>Identificazione e rintracciabilità</i> .....	18
7.5.4. <i>Proprietà del Cliente</i> .....	18
7.5.5. <i>Conservazione dei prodotti</i> .....	18
7.6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE .....	18
<b>8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO .....</b>	<b>19</b>
8.1. GENERALITÀ .....	19
8.2. MISURAZIONI E MONITORAGGI .....	19
8.2.1. <i>Soddisfazione dell'Utente</i> .....	19
8.2.2. <i>Audit interni</i> .....	19
8.2.3. <i>Monitoraggio e misurazione dei processi</i> .....	19
8.2.4. <i>Monitoraggio e misurazione dei prodotti</i> .....	19
8.3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI .....	20
8.4. ANALISI DEI DATI .....	20
8.5. MIGLIORAMENTO .....	20
8.5.1. <i>Miglioramento continuativo</i> .....	20
8.5.2. <i>Azioni correttive</i> .....	20
8.5.3. <i>Azioni preventive</i> .....	20
<b>9. ELENCO PROCEDURE.....</b>	<b>21</b>
<b>ALLEGATO 1 .....</b>	<b>22</b>
<b>ALLEGATO 2 .....</b>	<b>23</b>
<b>ALLEGATO 3 .....</b>	<b>25</b>

## 0. INTRODUZIONE

Dalla "strada", dove l'intento di "Volontarius" era ed è quello di "dare" energie e voglia di vivere portando un qualsiasi tipo di aiuto, si è sviluppata e strutturata la "missione".

I principi su cui si fonda l'Associazione:

- operare nel campo della solidarietà a garanzia della difesa dei diritti e della dignità della persona che si trova in difficoltà attraverso la valorizzazione e la promozione della cultura del volontariato e senza differenze di cultura, razza o religione;
- offrire assistenza, ascolto ed accompagnamento intervenendo là dove il bisogno esiste e nel rispetto della libertà di scelta personale di ognuno e dei bisogni della cittadinanza;
- proporre momenti formativi orientati all'inserimento sociale per persone in stato di bisogno;
- stimolare il lavoro di rete attraverso il sostegno e l'attivazione delle risorse interessate presenti sul territorio promuovendo l'educazione alla solidarietà ed alla cittadinanza attiva;
- offrire un servizio, 24 ore su 24, che ha cura di sé, dell'altro e dell'ambiente che ci circonda con il coraggio di rompere schemi, modificare abitudini e rovesciare ciò che è fermo;
- valorizzare il modello operativo di stretta sinergia imprenditoriale - volontariato al fine di un più ampio raggiungimento della mission.

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1. GENERALITÀ

Lo scopo del presente Manuale è di specificare i requisiti del Sistema Qualità **dell'Associazione Volontarius**. Il Manuale viene applicato a tutte le unità operative ed ai progetti (già certificati) di **Volontarius** in cui vengono erogati i servizi socio-assistenziali .

I destinatari dei servizi erogati da **Volontarius** sono gli **ospiti/utenti** dei servizi ed i soci.

Dai destinatari, **Volontarius** riceve il ritorno informativo fondamentale, in termini di soddisfazione, per il miglioramento continuo delle proprie attività.

I requisiti del Sistema Qualità, specificati nel presente Manuale, mirano ad ottenere la soddisfazione del Cliente attraverso la prevenzione delle Non Conformità in tutte le fasi di erogazione del servizio.

**Volontarius** utilizza, quale riferimento per l'Assicurazione e la Certificazione del proprio Sistema Qualità, la norma UNI EN ISO 9001: 2008.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità della Volontarius è "**Progettazione ed erogazione di servizi socio-assistenziali e progettazione ed erogazione di momenti formativi orientati all'inserimento lavorativo e sociale di persone in stato di bisogno e per il miglioramento delle competenze degli operatori in ambito socio assistenziale**".

### 1.2. APPLICAZIONE

Il Manuale della Qualità è stato redatto in linea con la Norma UNI EN ISO 9001 (edizione 2008) e costituisce il riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità, con lo scopo di **rispettare** la Norma di riferimento e di **gestire** i processi che costituiscono l'attività di **Volontarius** in modo **efficiente** ed **economico**.

Il Manuale della Qualità rappresenta il Sistema Gestione Qualità di Volontarius ed è vincolante per tutte le persone che concorrono alla realizzazione del Servizio fornito dall'Associazione.

Questo Manuale deve essere letto ed utilizzato **integrando il contenuto** di ogni sezione con le Procedure in esso richiamate.

Viene inoltre applicato il punto 7.3 della norma UNI EN ISO 9001 (ed. 2008) per le azioni di progettazione e sviluppo sviluppate attraverso il gruppo progettazione.

Le attività che vengono effettuate si basano su Progetti definiti e documentati da Volontarius ed approvati dai rispettivi committenti. Escluso punto 7.6 in quanto non ci sono attrezzature di misura per i servizi socio-assistenziali.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- UNI EN ISO 9000-2005 Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia  
UNI EN ISO 9001-2008 Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti  
UNI EN ISO 9004-2009 Gestire un'organizzazione per il processo durevole – L'approccio della gestione per la qualità  
UNI EN ISO 19011-2012 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

Il Sistema Qualità di Volontarius é basato sulla "Norma UNI EN ISO 9001 : 2008- Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti".

Per ciò che riguarda la terminologia, viene assunto come riferimento il glossario proposto dalla Norma UNI EN ISO 9000:2005 - Sistemi di gestione della qualità – Fondamenti e terminologia

Il RISQ ha in custodia sia la "Norma UNI EN ISO 9001: 2008", sia la documentazione del SQ, che rappresenta l'applicazione pratica della medesima.

I documenti applicabili sono rappresentati dalle procedure, accompagnate dalla opportuna modulistica, e dalle istruzioni operative predisposte per il sistema qualità ivi descritto e riportate nell'indice generale del Manuale Qualità.

I riferimenti di carattere generale sono riportati nell'Allegato 2.

### **3. TERMINI E DEFINIZIONI**

#### **3.1 UTENTE**

Persona che riceve un prodotto o un servizio (*norma UNI EN ISO 9000*).

#### **3.2 COMMITTENTE**

Chi richiede ed acquista il servizio (familiare, Enti Pubblici e/o Privati).

Nota: il Committente può essere lo stesso cliente

#### **3.3 ORGANIZZAZIONE**

Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni (*norma UNI EN ISO 9000*).

#### **3.4 SOSTEGNO**

Attivazione di un percorso progettuale atto ad assistere, ascoltare ed accompagnare l'utente .

#### **3.5 STRUTTURA EROGATRICE**

Istituzione o ente che eroga i servizi agli utenti.

#### **3.6 SERVIZIO**

Risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il committente e l'utente ed è generalmente intangibile (*norma UNI EN ISO 9000*).

#### **3.7 OBIETTIVO**

Valore numerico da raggiungere in rispondenza a tempi prefissati ed associato ad azioni progettuali specifiche.

#### **3.8 ACRONIMI**

Di seguito si riportano i significati degli acronimi presenti all'interno del Manuale:

<b>CDA</b>	Consiglio di Amministrazione
<b>P</b>	Presidente
<b>DIR</b>	Direzione
<b>RP</b>	Responsabile di Progetto
<b>CDS</b>	Coordinatore di servizio/struttura
<b>AMM</b>	Amministrazione
<b>UP</b>	Ufficio Personale
<b>GP</b>	Gruppo progettazione
<b>IO</b>	Istruzione Operativa
<b>MQ</b>	Manuale Qualità
<b>PG</b>	Procedura Gestionale

<b>PVI</b>	Piano Verifiche Ispettive
<b>OP</b>	Operatore
<b>CS</b>	Custode
<b>VI</b>	Verifica Ispettiva/Audit (VII= Verifica Ispettiva Interna)
<b>RISQ</b>	Responsabile Interno Sistema Qualità
<b>RSI</b>	Responsabile sistema informatico
<b>RF</b>	Responsabile della formazione
<b>SGQ</b>	Sistema di Gestione Qualità
<b>COM</b>	Committente
<b>SGQ</b>	Sistema di Gestione Qualità
<b>SG</b>	Servizi Generali

## **4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (SGQ)**

### 4.1 REQUISITI GENERALI

Il Sistema Qualità di Volontarius è stato progettato ed istituito e viene gestito per decisione della **DIR** con la collaborazione di tutte le funzioni interessate.

Obiettivo del Sistema Qualità è quello di Gestire la Qualità in modo tale da realizzare con efficienza ed efficacia la Politica per la Qualità espressa dalla **DIR**.

Il Sistema Qualità viene gestito tramite 4 macro aree di attività fondamentali per il suo funzionamento:

- la gestione e il funzionamento giornaliero del Sistema Qualità;
- lo sviluppo e la documentazione del Sistema Qualità generale (Manuale Qualità) e la Gestione dei Documenti;
- le **VI** del Sistema Qualità ed il Riesame dei risultati da parte della **DIR**;
- il Miglioramento continuo della Qualità dei servizi svolti da tutte le Funzioni a tutti i livelli.

Il presente Manuale definisce le modalità organizzative e operative attraverso le quali Volontarius eroga:

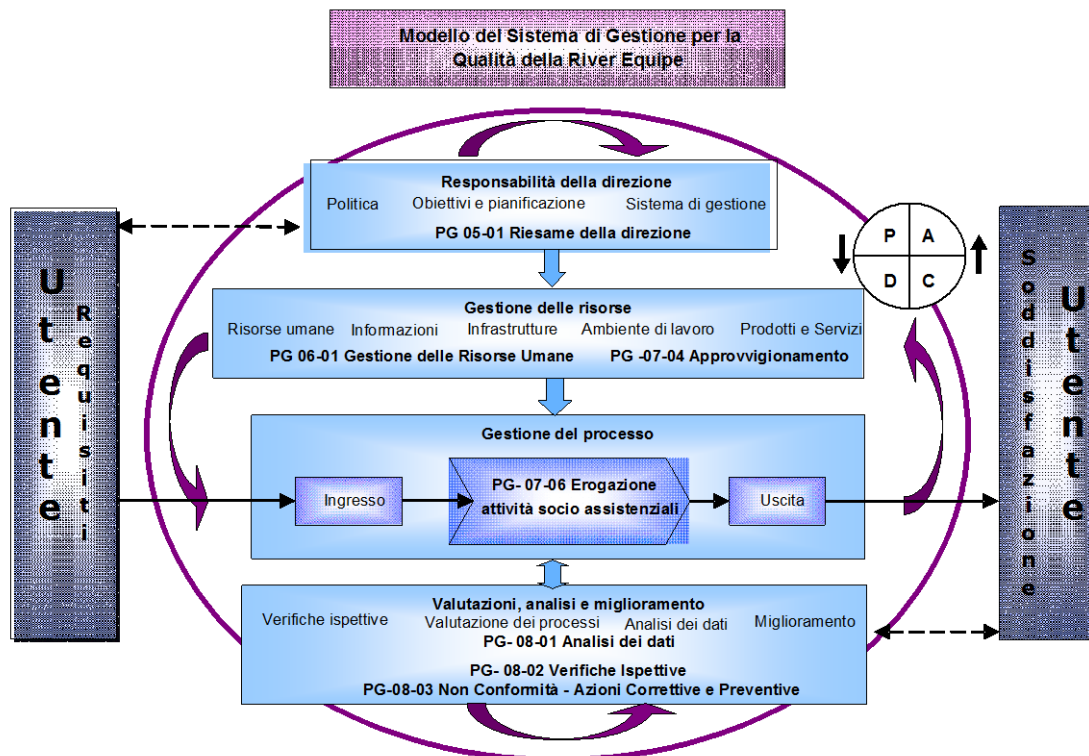
- servizi sociali alla persona di pubblica utilità;
- attività formative.

VOLONTARIUS ha stabilito i requisiti del Sistema di Gestione della Qualità della propria organizzazione avvalendosi:

- dei criteri forniti dalla norma di riferimento UNI EN ISO 9001: 2008 e, per alcune parti, dei criteri-guida della UNI EN ISO 9004;
- delle indicazioni fornite dalla Politica della Qualità e dalla documentazione interna di riferimento.

VOLONTARIUS ha individuato i processi necessari per una efficace messa in atto del **SGQ**; nel diagramma sottostante viene fornita una rappresentazione del modello del Sistema di Gestione per la Qualità adottato da VOLONTARIUS, basato sul noto sistema del PDCA (Plan - Do - Check - Act).

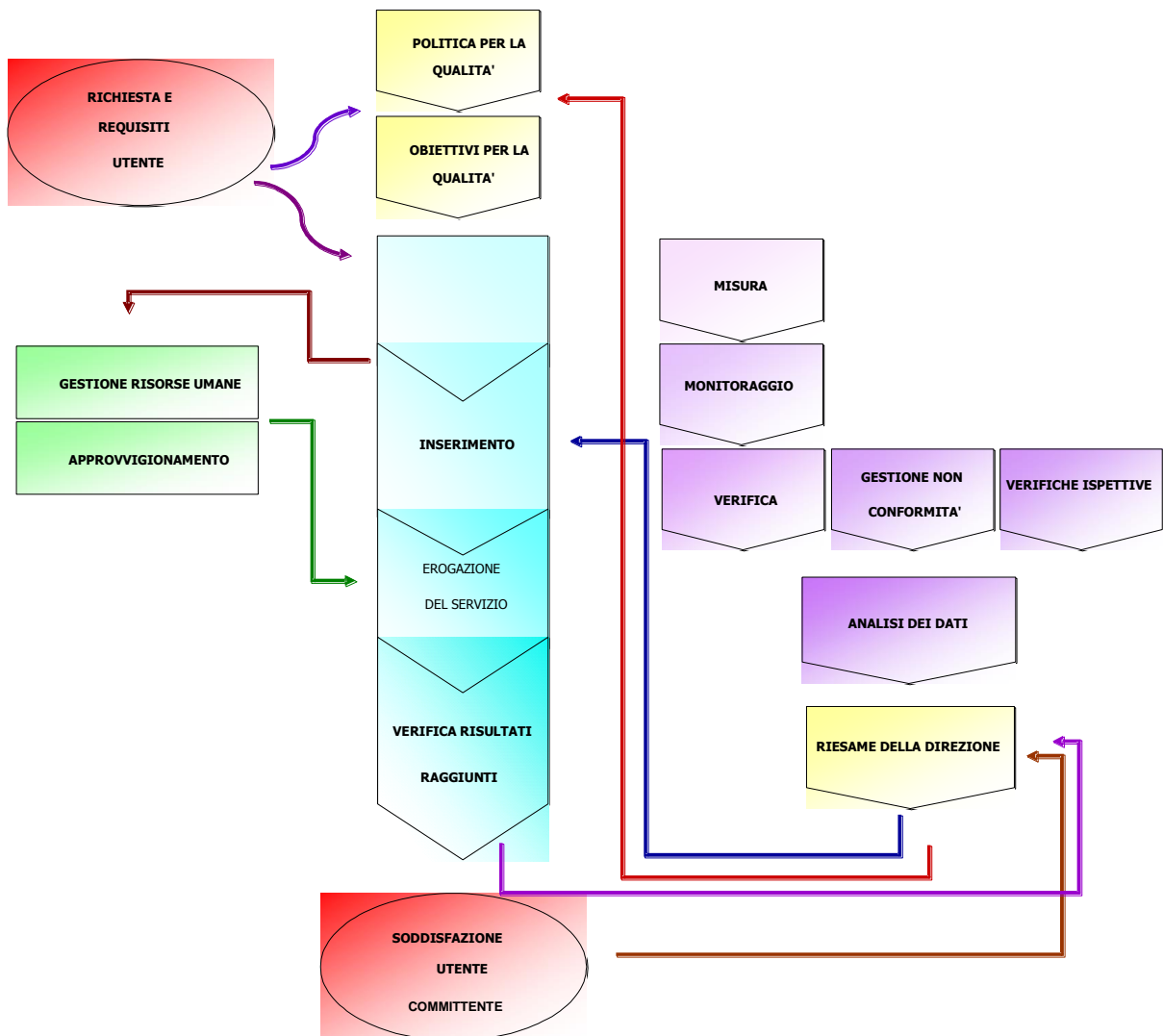
Inoltre le singole procedure di seguito elencate indicano le responsabilità, le figure coinvolte, le modalità di esecuzione, i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi; talune procedure riportano sul frontespizio il diagramma di flusso a sintesi delle stesse.



Procedura	Responsabili	Altre figure coinvolte
PG 04.02 Gestione dei documenti	Direttore e RISQ	Responsabili dei Servizi.
PG 05.01 Riesame della Direzione	Direzione Generale e RISQ	Staff di Direzione
PG 06.01 Gestione delle Risorse Umane	Direzione Generale	Responsabile Amministrazione
PG 06.03 Gestione infrastrutture, posti di lavoro e manutenzione	Servizio Amm.	
PG 07.03 Progettazione	Direzione Generale	Gruppo Progettazione, AMM, UP
PG 07.04 Approvvigionamento	Direzione Generale, Servizio Amm.	RISQ
PG 07.05 Movimentazione e magazzino	Responsabile Magazzino	Direzione Generale
PG 07.06 Erogazione attività socio assistenziali	Direzione Generale	Personale Volontarius , RISQ
PG 07.07 Servizio di formazione	Responsabile formazione	Direzione Generale
PG 07.07A Erogazione servizio di formazione	Responsabile erogazione del servizio	Area Amministrazione, Fabbisogni e Direzione
PG 08.01 Analisi dei dati	RISQ	
PG 08.02 Verifiche Ispettive	Direzione Generale e RISQ	Gruppo di verifica ispettiva.
PG 08.03 Non conformità- Azioni Correttive e Preventive	RISQ	Personale Volontarius



La sequenza e le interazioni tra i processi sono descritte nel seguente diagramma:



in cui:

**PROCESSI DIREZIONALI**

definiscono la base, in termini di strategie e criteri, per gli altri processi (evidenziati in giallo);

**PROCESSI REALIZZATIVI**

sono necessari alla realizzazione del servizio, ovvero sono i processi che costituiscono il servizio (evidenziati in azzurro);

**PROCESSI DI SUPPORTO**

supportano i processi direzionali (evidenziati in violetto) e quelli realizzativi (evidenziati in verde).

Nel caso in cui gli utenti necessitino di assistenza specialistica (legale, medica, psicologica, scolastica) che la cooperativa non sia in grado di svolgere al proprio interno, Volontarius si avvale della collaborazione di consulenti esterni qualificati sulla base del loro Curriculum professionale e di collaborazioni con altri enti locali/nazionali/internazionali.

L'attività dei consulenti nel corso della loro prestazione d'opera è comunque regolata dalla procedura PG 07.05 erogazione attività socio assistenziali.

Vengono inoltre valutati sulla base delle disposizioni descritte nella Procedura PG 07.04 approvvigionamenti.

Volontarius si avvale inoltre di fornitori per i servizi di ristorazione mentre i servizi ausiliari riguardanti le pulizie sono pressochè internalizzati ad esclusione di alcuni servizi dove a supporto di tale attività interviene un fornitore. La loro attività è tenuta sotto controllo giornalmente ad opera di tutti gli operatori dei Centri. Vengono inoltre valutati sulla base delle disposizioni descritte nella procedura PG 07.04.

## 4.2 REQUISITI GENERALI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

### 4.2.1. Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità di VOLONTARIUS include:

- a) Manuale della Qualità** contenente la **Politica per la Qualità**;
- b) Procedure Gestionali** che descrivono le modalità e le interfacce con cui assicurare la Qualità nello svolgimento delle attività erogate;
- c) Istruzioni Operative** che sono documenti dettagliati, descrittivi, complementari o supplementari alle procedure;
- d) Modulistica o documenti** necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace funzionamento ed il controllo dei suoi processi; essi forniscono il supporto cartaceo per la gestione operativa del Sistema Qualità consentendo anche di ottemperare alle registrazioni richieste dalla norma;
- e) Registrazioni** richieste dalla norma UNI EN ISO 9001: 2008.

### 4.2.2. Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità specifica i requisiti del Sistema Qualità, descrive il campo di applicazione e dimostra la capacità dell'organizzazione di progettare e fornire i propri servizi in modo conforme. Il manuale è stato costruito secondo l'indice della norma UNI EN ISO 9001: 2008. Il manuale è suddiviso in punti e sottopunti secondo l'ordine contenuto nella norma.

Le procedure richiamate dal presente manuale sono:

<b>Titolo procedura</b>	<b>Codice</b>
Gestione dei documenti .....	PG 04.02
Riesame della Direzione .....	PG 05.01
Gestione delle Risorse Umane .....	PG 06.01
Gestione infrastrutture, posto di lavoro e manutenzione .....	PG 06.03
Progettazione.....	PG 07.03
Approvvigionamento.....	PG 07.04
Movimentazione e magazzino.....	PG 07.05
Erogazione attività socio assistenziali .....	PG 07.06
Servizio formazione .....	PG 07.07
Erogazione servizio di formazione.....	PG 07.07A
Analisi dei dati .....	PG 08.01
Verifiche Ispettive .....	PG 08.02
Non conformità-Azioni Correttive e Preventive .....	PG 08.03

### 4.2.3. Tenuta sotto controllo dei documenti

La procedura PG 04.02 "Gestione dei documenti" descrive in dettaglio le attività di emissione, redazione, verifica, approvazione, distribuzione, aggiornamento, modifica e archiviazione dei documenti interni ed esterni emessi e ricevuti dall'organizzazione.

Per ognuna delle tipologie di documenti sopra elencati sono definite le relative modalità di:

- compilazione;
- approvazione;
- revisione e modifica;
- consegna e ritiro copie non più operative.

#### 4.2.4. Tenuta sotto controllo delle registrazioni

VOLONTARIUS provvede a conservare le registrazioni della Qualità (interne ed esterne), ottemperando così ai requisiti della norma in termini di dimostrazione della conformità ai requisiti specificati e dell'efficace applicazione del Sistema Qualità. Le modalità di conservazione delle registrazioni della qualità sono indicate all'interno delle singole procedure gestionali al punto indicato come archiviazione.

## **5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE**

### 5.1. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione ha il compito di organizzare le attività di VOLONTARIUS in funzione degli obiettivi e del modello di intervento stabiliti con la Politica della Qualità e nel rispetto dei requisiti legislativi.

Al fine di garantire trasparenza nell'operato ed etica professionale, la Direzione si impegna ad attuare tutte le azioni necessarie per la diffusione interna ed esterna della Politica, degli obiettivi/risultati e delle strategie adottate e ad assicurare la disponibilità di risorse fisiche ed umane.

La Direzione ha stabilito le procedure per definire:

- Le modalità di gestione del Sistema, di verifica e di controllo del Sistema Qualità;
- Il livello qualitativo del servizio in base ai requisiti definiti ed in base ai risultati da raggiungere ed i processi attraverso i quali erogare i servizi;
- Le istruzioni con le modalità operative e di controllo;
- Il presidio procedurale dei processi.

Attraverso il Riesame della Direzione si verificano i risultati raggiunti ed il mantenimento del Sistema Qualità.

### 5.2. ATTENZIONE FOCALIZZATA SULL'UTENTE

La soddisfazione delle richieste dell' **Utente** sono alla base della realizzazione dei Servizi, per cui il VOLONTARIUS si pone l'obiettivo di:

- rispondere alle esigenze dichiarate dall'Utente;
- promuoverne il soddisfacimento dei bisogni primari, determinare il superamento di situazioni di bisogno estremo e provvedere alla reintegrazione nel tessuto sociale;
- provvedere al soddisfacimento delle richieste formulate dalla persona in un'ottica di impegno attivo per la progettazione del proprio futuro.

Inoltre sono state definite e vengono effettuate attività di gestione dei Reclami trasmessi dall'Utente e di monitoraggio della soddisfazione dell'Utente e delle sue aspettative, in modo da tenere sotto controllo sistematicamente eventuali scostamenti della Qualità erogata rispetto ai requisiti specificati e alle aspettative del Utente per individuare le opportunità di miglioramento ed accrescere la sua soddisfazione. Le componenti aziendali coinvolte vengono sensibilizzate circa l'importanza di ottemperare a tali attività.

### 5.3. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione stabilisce, adotta e diffonde ad ogni livello della sua organizzazione una politica per la qualità, formalizzandola in un apposito documento (Allegato 1).

Il principio ispiratore della politica è l'impegno di VOLONTARIUS a fornire servizi tali da rivelarsi nel tempo completamente soddisfacenti ed efficienti per gli Utenti, imponendo sul mercato la propria immagine come sinonimo di efficienza, affidabilità e qualità.

Tale fine è da ottenersi attraverso uno sforzo di miglioramento continuo sia del personale, sia dell'organizzazione, sia dei processi, in modo da soddisfare contemporaneamente l'apprezzamento degli Utenti, dei Soci e la redditività dell'Azienda.

La Politica viene riesaminata periodicamente e se necessario aggiornata, in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, per valutarne la continua congruità ed adeguatezza alle esigenze interne ed esterne.

La Politica viene resa disponibile a tutte le parti interessate. In particolare, essa viene diffusa internamente a tutti i livelli esponendola in punti di rilievo all'interno delle strutture/servizi.

## 5.4. PIANIFICAZIONE

### 5.4.1. Obiettivi per la Qualità

Definita la Politica della Qualità, la Direzione, con cadenza annuale, nell'ambito del Riesame, definisce in un apposito documento "Processi e Indicatori", gli obiettivi che si prefigge di raggiungere, compatibilmente con le sue caratteristiche e con i principi enunciati nella Politica della Qualità.

Una volta elaborato, il documento "Processi e Indicatori" viene presentato a tutto il personale e distribuito ai Responsabili di Progetto e Coordinatori di Struttura per la sua attuazione.

Gli obiettivi stabiliti sono effettivamente misurabili, attraverso appositi indicatori, e la valutazione globale in merito al loro raggiungimento viene effettuata nel corso delle attività di Riesame della Direzione.

Il Personale, consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo al raggiungimento degli Obiettivi per la qualità, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

### 5.4.2. Pianificazione del sistema di gestione per la Qualità

E' cura della Direzione assicurarsi che le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità siano adeguatamente individuate e pianificate. In relazione a tale attività di pianificazione il Sistema di Gestione per la Qualità nel suo complesso ne rappresenta l'evidenza oggettiva.

Allo scopo di garantire i requisiti per la Qualità richiesti, vengono pianificate, attuate e documentate le attività relative a processi operativi e gestionali. Tale pianificazione è coerente con i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità, strumentale rispetto agli obiettivi qualità individuati e documentata in modo adeguato.

In particolare, la pianificazione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità,
- la redazione delle procedure e della documentazione della Qualità,
- la definizione dei profili professionali e delle relative competenze per tutto il Personale,
- l'assunzione di personale adeguato,
- l'acquisizione di mezzi ed infrastrutture adeguate,
- la definizione di tutte le specifiche richieste per la realizzazione del servizio,
- la definizione del processo di erogazione per la realizzazione del servizio,
- il monitoraggio della qualità del servizio,
- la gestione dei documenti di registrazione della Qualità.

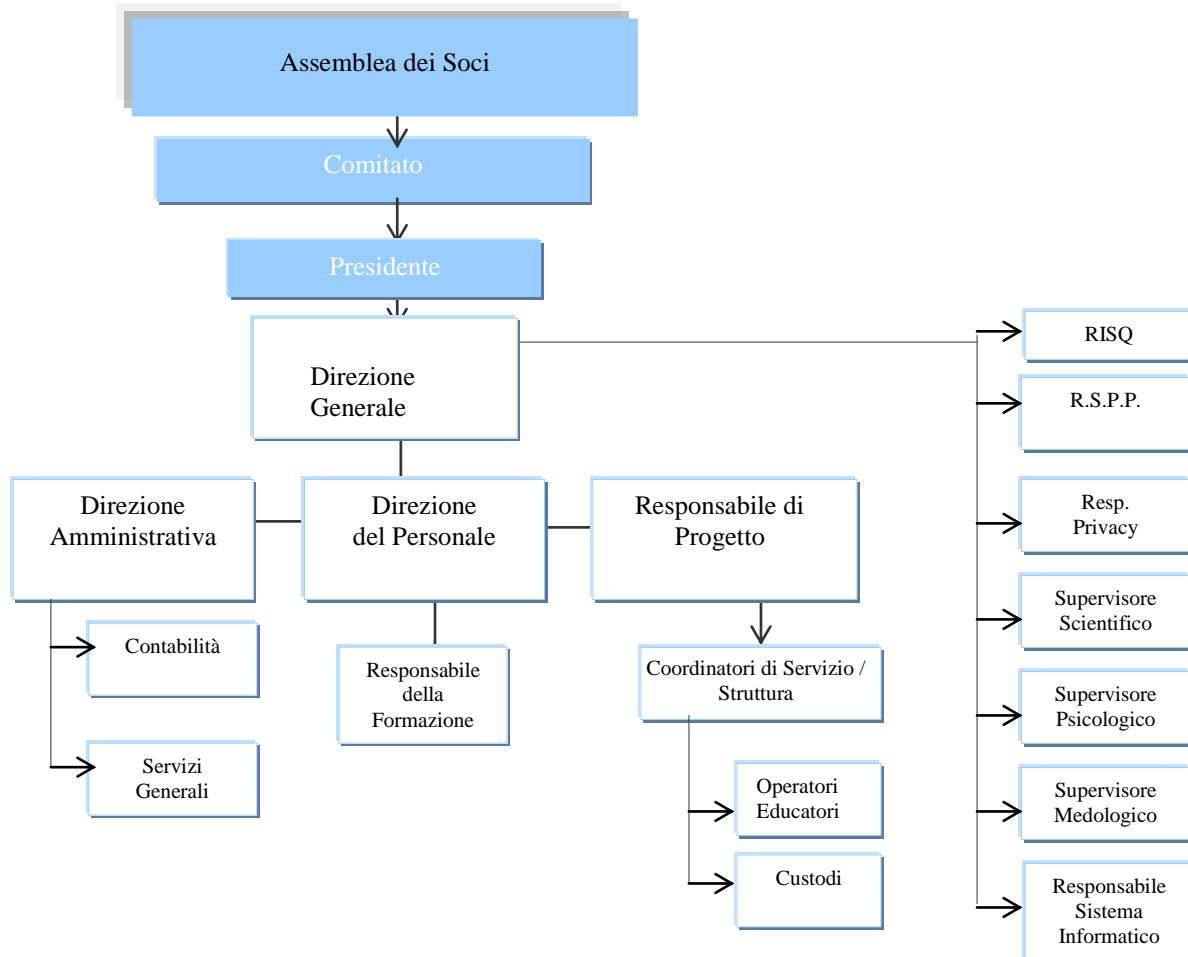
Tali attività vengono svolte nel perseguimento del Miglioramento Continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e attuate dalle funzioni interessate nella consapevolezza di contribuire a tale Miglioramento.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di VOLONTARIUS, assicura che i cambiamenti apportati avvengano in forma controllata e che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità sia mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento.

## 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

### 5.5.1. Responsabilità e presidio funzionale dei processi.

L'organizzazione di VOLONTARIUS è descritta nell'organigramma strutturale, non nominativo, di seguito riportato:



La Direzione ha definito ed assegnato a ciascuna funzione i compiti e le responsabilità necessarie al conseguimento degli obiettivi, al fine di garantirne la corretta esecuzione. Ha definito, inoltre, le interfacce, ovvero come le diverse funzioni si relazionano tra loro per facilitare la realizzazione dei processi. Tali modalità vengono esplicitate all'interno di ciascuna Procedura Gestionale.

**In allegato 3** l'organigramma funzionale operativo, nominativo, dell'Associazione.

### 5.5.2. Rappresentante della Direzione

La Direzione ha delegato al Responsabile Interno Sistema Qualità il compito di assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione della qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati; di assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente e del committente nell'ambito di tutta l'organizzazione e di riferire in merito alle prestazioni del sistema e su ogni esigenza per il miglioramento.

### 5.5.3 Comunicazione interna

La comunicazione all'interno di VOLONTARIUS avviene attraverso le seguenti modalità:

- riunioni d'equipe ;

- interventi formativi interni;
- avvisi nelle bacheche;
- circolari interne;
- ordini di servizio;
- quaderni consegne;
- consegne informali (verbali, etc.).

VOLONTARIUS garantisce la diffusione interna ed esterna delle informazioni e dei risultati prodotti per consentire agli operatori di partecipare al raggiungimento degli obiettivi fissati e di tenere sotto controllo l'aderenza delle loro attività rispetto a quanto preventivato.

Tali informazioni sono raccolte e diffuse:

- all'interno di VOLONTARIUS attraverso le riunioni d'equipe e gli incontri periodici interni a ciascun servizio e intersettoriali (coordinatori di struttura/servizio);
- all'esterno, agli utenti e ai loro familiari attraverso l'attività di Informazione continua garantita da VOLONTARIUS tramite personale adeguatamente formato; ulteriori informazioni sui servizi erogati da VOLONTARIUS sulla sua organizzazione, sugli orari e tutte le informazioni che sono necessarie all'utente per la sua adesione al servizio/struttura VOLONTARIUS sono fornite agli utenti tramite lettura degli appositi regolamenti delle strutture, che viene consegnato all'arrivo dell'utente, mentre per i servizi personale opportunamente formato presenta le prestazioni erogate.

L'efficacia e l'efficienza dei processi di gestione delle informazioni sono periodicamente valutati e migliorati dalla Dir.

## 5.6. RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

VOLONTARIUS effettua il riesame del Sistema Qualità con frequenza minima annuale allo scopo di verificare la continua idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità in relazione alla Politica dichiarata, al miglioramento dei servizi (in relazione ai requisiti dell'utente e del committente), ed ai bisogni di risorse.

Tale riesame viene svolto dalla Direzione Generale con la partecipazione almeno della Direzione Amministrativa, del Personale e Resp. di Progetto attraverso un'attenta analisi e una verbalizzazione delle decisioni intraprese atte a predisporre gli elementi e gli obiettivi di miglioramento per il periodo successivo in considerazione alle esigenze degli ospiti ed alle risorse disponibili.

La descrizione delle modalità di esecuzione, gli elementi in ingresso e gli elementi in uscita del Riesame sono descritti nella Procedura Gestionale "Riesame della Direzione" PG 05.01.

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1. MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione di VOLONTARIUS ha messo a disposizione le risorse necessarie (umane e tecniche) per la pianificazione, la realizzazione ed il controllo del processo di erogazione del servizio.

Sulla base delle informazioni analizzate in sede di Riesame, la Direzione pianifica il fabbisogno di risorse materiali, tecniche, informative ed umane necessarie al corretto svolgimento delle attività dell'azienda ed al buon andamento del Sistema Qualità.

### 6.2. RISORSE UMANE

La formazione del personale è considerata fattore molto importante per il buon andamento dell'attività di VOLONTARIUS e per assicurare la qualità dei processi. Esso rappresenta uno dei compiti centrali della Direzione del Personale in stretta collaborazione con il Coordinatore di Servizio/Struttura e si estende ad ogni dipendente dell'azienda.

La gestione del personale si compone delle seguenti attività:

1. ricerca, selezione, valutazione preliminare del personale;
2. inserimento del personale;
3. formazione del personale;
4. valutazione del personale.

La Direzione di VOLONTARIUS ha definito i requisiti minimi di qualificazione per il personale coinvolto in termini di formazione di base e/o in termini di esperienze e requisiti personali, coerentemente con le finalità progettuali definite con il Committente e costantemente monitorato da parte del Coordinatore di Struttura/Servizio. Il fabbisogno formativo viene inoltrato al Responsabile della Formazione che predispone/propone le iniziative formative necessarie.

Sono, inoltre, previste attività periodiche di monitoraggio e rivalutazione del personale per valutare l'idoneità e la motivazione al compito assegnato, sempre nell'ambito delle norme contrattuali in vigore attraverso incontri con la Direzione del Personale e al bisogno della Direzione Generale.

Le attività di selezione, inserimento, formazione e valutazione del personale sono descritte nella Procedura Gestionale PG 06.01 "Gestione delle Risorse Umane".

### 6.3. INFRASTRUTTURE

VOLONTARIUS garantisce le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità dei requisiti dei servizi erogati.

Le infrastrutture includono:

- strutture residenziali;
- i mezzi necessari per l'attuazione dei servizi;
- le apparecchiature hardware e software per la realizzazione dei servizi d'ufficio sia della sede centrale che delle strutture residenziali;

Le modalità di gestione dell'infrastrutture sono elencate nella PG 06.03 "Gestione infrastrutture, posto di lavoro e manutenzione".

La Direzione in sede di Riesame, dopo aver raccolto a cadenza annuale il fabbisogno espresso da parte anche del Responsabile di Progetto e Responsabile di struttura/servizio analizza tali informazioni e le attività di manutenzione effettuate e dopo aver analizzato le priorità valuta l'intervento da effettuare; in seguito a questa analisi, utilizza le risorse finanziarie stanziare.

Da precisare che ogni struttura/servizio nell'ambito dell'attività di manutenzione ordinaria opera direttamente tramite il proprio Coordinatore di Servizio/Struttura.

### 6.4. AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro è una combinazione di fattori umani e fisici che influenzano la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e la prestazione del personale nonché la qualità del servizio.

Le strutture/servizi gestiti da VOLONTARIUS risultano idonee alla tipologia di attività svolta.

L'ambiente di lavoro soddisfa le esigenze espresse dalla normativa cogente in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro. Le modalità di gestione sono elencate nelle PG 06.03 "Gestione infrastrutture, attrezzature, posto di lavoro e manutenzione". Relativamente all'attività di formazione per personale esterno, le strutture utilizzate possono anche essere temporaneamente acquisite sul territorio.

## 7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi da realizzare sono di due tipologie:

- socio – assistenziale;
- formazione.



I processi necessari alla realizzazione dei servizi sono determinati, pianificati ed attuati a partire dai dati di uscita della pianificazione della Qualità. Tali processi sono attuati in condizioni controllate, in modo che siano soddisfatti i requisiti dei servizi relativi all'Utente.

I processi di realizzazione delle attività sono definiti e monitorati attraverso le seguenti Procedure:

- di progettazione .....PG 07.03
- di approvvigionamento .....PG 07.04
- di movimentazione e magazzino.....PG 07.05
- di Erogazione dei servizi socio-assistenziali .....PG 07.06
- del servizio formazione .....PG 07.07
- di erogazione del servizio di formazione.....PG 07.07A

Tali Procedure definiscono:

- le modalità operative;
- le responsabilità;
- gli obiettivi;
- le figure coinvolte nelle attività;
- le metodologie di controllo per il servizio e per il processo;
- le registrazioni del processo e le relative modalità di archiviazione;
- le informazioni necessarie al processo;
- le modalità per la verifica dei risultati.

I processi sono documentati per garantire l'applicazione sistematica delle modalità operative.

## 7.2. PROCESSI RELATIVI ALL'UTENTE

Ribadendo che i servizi forniti sono essenzialmente di due tipi: socio assistenziale e di formazione, VOLONTARIUS, per l'attività socio assistenziale realizza progetti per i quali può essere prevista un'unica pianificazione in quanto gli obiettivi per la qualità ed il piano della qualità applicabile è standard. Per l'attività di formazione, la pianificazione è specifica per ogni progetto.

### 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

Nell'ambito della pianificazione vengono esaminati non solo tutti i requisiti contemplati nel bando di gara ma anche quelli ritenuti essenziali e acquisiti con l'esperienza.

### 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

La fase di validazione, ovvero di verifica di soddisfacimento dei requisiti richiesti, avviene, per i servizi socio assistenziali, dopo un periodo di erogazione del servizio medesimo sia attraverso incontri interni che attraverso incontri congiunti con il Committente. Per l'attività formativa Volontarius verifica la capacità di soddisfacimento dei requisiti chiesti promuovendo eventuali modifiche prima dell'erogazione della stessa.

### 7.2.3 Comunicazione con il cliente

L'Organizzazione si avvale di una Segreteria e Servizi Generali per l'attività di coordinamento, contatto esterno e comunicazione con i compiti e responsabilità indicati nella procedura PG 05.01.

L'attività di comunicazione con il cliente è tenuta dalla Direzione e dalla Segreteria con l'utilizzo del telefono, fax, e internet.

## 7.3. PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO

La progettazione interessa sempre due aree di intervento: quella socio assistenziale e quella formativa.

Alla base di ogni progetto/servizio che VOLONTARIUS eroga, vi sono dei precisi Protocolli Operativi, che fanno parte integrante della documentazione.

I servizi erogati da VOLONTARIUS vengono progettati e ritirati di volta in volta in considerazione delle specifiche esigenze emerse sia da parte del Committente che dei bisogni del Territorio. Tale attività viene svolta a cadenze regolamentate dalle scadenze contrattuali per i progetti già in essere, mentre al



sussistere del bisogno sul territorio per le nuove progettualità. Nell'ambito di ogni progettazione vanno sempre definite:

- il responsabile del progetto;
- i dati in entrata,
- elementi in uscita;
- il riesame e la verifica del progetto;
- la validazione ed eventuali modifiche.

Molto schematicamente la progettazione dei servizi, sotto la responsabilità del referente di funzione, segue l'iter sotto riportato:

- Valutazione fabbisogno territoriale e relative risorse necessarie all'espletamento;
- Acquisizione delle informazioni sul progetto al fine di valutarne la fattibilità tecnica e organizzativa;
- Pianificazione e analisi delle varie componenti;
- Assemblaggio a cura del Gruppo Progettazione opportunamente costituito a seconda delle aree di intervento e le competenze specifiche del personale coinvolto;
- Verifica di congruità con il Committente;
- Validazione e tenuta sotto controllo di eventuali modifiche;
- Apertura della commessa ed erogazione del servizio.

La Direzione, nel caso in cui riscontri la necessità di attuare dei servizi innovativi, si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, a definire le responsabilità e le modalità operative per lo svolgimento di tale attività meglio descritta nella procedura PG 07.03 "Progettazione".

#### 7.4. APPROVVIGIONAMENTO

Volontarius ha necessità di provvedere ad acquisti per il soddisfacimento delle esigenze della sede, dei servizi socio assistenziali e della formazione. La procedura PG 07.04 "Approvvigionamento" descrive le modalità attraverso le quali VOLONTARIUS assicura che i beni ed i servizi approvvigionati, comprese le attività di outsourcing (Consulenti esterni, vedi punto 4.1), soddisfino i requisiti richiesti. La procedura di cui sopra descrive le modalità di gestione degli ordini ai fornitori, la verifica e la valutazione delle forniture e la qualificazione dei fornitori.

#### 7.5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

L'erogazione del servizio di VOLONTARIUS avviene a seguito di una progettazione esecutiva ed è riferita a formazione interna ed esterna, a servizi di pubblica utilità di assistenza, ascolto, accompagnamento, tutoraggio ed educazione a favore di persone svantaggiate, con particolare riferimento a portatori di disagio sociale e/o psicologico.

L'attività di sostegno è descritta e regolata dalle procedure PG 07.06 "Erogazione servizi socio assistenziali" e PG 07.07.07A e dai Protocolli e dalle Istruzioni Operative.

Le attrezzature utilizzate per la realizzazione dei servizi sono idonee a tale scopo. La gestione della attrezzature è regolata dalla procedura PG 06.03 "Gestione infrastrutture, posto di lavoro e manutenzione".

7.5.1. Tenuta sotto controllo delle attività erogazione dei servizi e dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.

Durante l'erogazione del servizio vengono svolti dei controlli per verificarne l'efficacia e assicurare il soddisfacimento delle esigenze per cui sono state stabilite delle attività di monitoraggio e misurazione che possono qualificare il risultato finale. A tal proposito VOLONTARIUS ha definito:

- La qualificazione del personale,
- Le attività di registrazione degli eventi significativi di ciascun utente.

La documentazione relativa viene gestita con criteri che garantiscono la riservatezza assoluta dei dati, la sua conservazione e rintracciabilità.

Le attività relative alla formazione vengono pianificate e realizzate in funzione del progetto considerato.

Riveste notevole importanza nella gestione delle attività l'aspetto amministrativo contabile che monitorizza e regola il raggiungimento degli obiettivi.

#### 7.5.2. Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.

L'erogazione dei servizi viene validata attraverso il controllo sia dei risultati raggiunti (in termini di intervento progettuale con la persona) sia il grado di soddisfazione espresso dal Cliente e dagli utenti, verificati attraverso la somministrazione di tests specifici, come descritto nella procedura PG 07.06 e PG 07.07.07A e specifici a seconda dell'ambito progettuale.

Sono validati dalla professionalità ed esperienza delle diverse figure che operano in tale ambito.

Sono validati da disposizioni in merito a:

- qualifica delle attrezzature/apparecchiature mediante adeguata manutenzione e verifica periodica;
- qualifica del personale mediante la formazione e l'addestramento;
- utilizzo di protocolli, procedure ed istruzioni definite;
- gestione economico amministrativa.

#### 7.5.3. Identificazione e rintracciabilità

Tale punto risulta applicabile come:

Identificazione del Servizio attraverso la presenza del nome dell'utente sulla documentazione utilizzata;

Rintracciabilità del Servizio come capacità di ricostruzione degli interventi attuati a favore degli Utenti, registrati all'interno degli appositi database e sull'apposita modulistica specifica.

Tale archivio informatico è centralizzato e a fine commessa è trasferito nell'archivio storico di VOLONTARIUS .

#### 7.5.4. Proprietà del Cliente

Tale punto risulta applicabile qualora vi sia la necessità di gestire apparecchiature/attrezzature fornite da parte del Committente. La gestione della documentazione personale dei clienti va effettuata tenendo conto delle disposizioni di legge (DLgs. 196 – 2003) sui cui criteri viene fatta apposita istruzione al personale operatore.

A tale proposito si deve tenere presente che:

Proprietà del Committente: tutte le apparecchiature del Committente utilizzate da VOLONTARIUS sono gestite e mantenute con le stesse modalità delle apparecchiature di proprietà della stessa. Tale attività è regolata dalla procedura PG 06.03.

#### 7.5.5. Conservazione dei prodotti

Tutti i prodotti e/o materiali impiegati per l'espletamento del servizio (prodotti sanificazione, alimentari ecc.) sono conservati e movimentati secondo le modalità descritte dalle procedure specifiche dei singoli progetti. Le attrezzature utilizzate per l'erogazione del servizio sono conservate secondo le modalità indicate dal costruttore.

La conservazione della documentazione avviene nei luoghi e nei tempi indicati all'interno delle procedure gestionali alla voce archiviazione.

### 7.6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Il presente punto della norma non è applicabile per la natura e tipologia dei servizi erogati.

## **8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

### 8.1. GENERALITÀ

VOLONTARIUS ha definito e pianificato le modalità per raccogliere ed analizzare i dati necessari per valutare l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della propria Organizzazione, per assicurare:

- la conformità dei processi e dei Servizi,
- la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità,
- il miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza del Sistema Gestione Qualità.

A tale scopo sono state definite e documentate le modalità operative e le responsabilità relativamente alle attività di definizione di obiettivi, indicatori della qualità, necessari a consolidare e migliorare l'Organizzazione e l'efficienza interna di VOLONTARIUS.

### 8.2. MISURAZIONI E MONITORAGGI

#### 8.2.1. Soddisfazione dell'Utente

Il concetto di "soddisfazione dell'utente" deve incentrarsi sui cambiamenti prodotti e non solo sulla percezione che il destinatario diretto del servizio ha avuto riguardo al servizio ricevuto.

Le informazioni relative alla soddisfazione del Utente sono direttamente ricavabili da:

- l'elaborazione dei dati definiti nel controllo e monitoraggio dei servizio e dei processi;
- la rilevazione sistematica della soddisfazione dell'Utente per i servizi residenziali tramite apposito questionario;
- la raccolta sistematica di reclami/suggerimenti.

I risultati del monitoraggio della soddisfazione dell'Utente vengono utilizzati come indicatore in fase di riesame del Sistema Gestione Qualità e pianificazione degli obiettivi di miglioramento.

#### 8.2.2. Audit interni

VOLONTARIUS ottempera alle richieste del presente punto della norma tramite la procedura PG 08.02 "Verifiche Ispettive" che gestisce la pianificazione, la frequenza, le modalità di esecuzione e le registrazioni delle verifiche ispettive interne e le successive azioni da attuare.

#### 8.2.3. Monitoraggio e misurazione dei processi


VOLONTARIUS al fine di:

- monitorare e misurare i processi richiamati nel Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantire la capacità di tali processi di conseguire gli obiettivi pianificati;
- definire strumenti idonei a rilevare le prestazioni dei processi;

ha provveduto a documentare nella procedura PG 08.01 "Analisi dei Dati" le metodologie di monitoraggio e gli indicatori dei vari processi interni ed esterni che, riesaminati in occasione del Riesame del Sistema di Gestione Qualità, consentono di misurare l'efficacia dei processi sia socio assistenziali sia formativi.

#### 8.2.4. Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Gli esiti dei controlli svolti sui servizi sono documentati dai diversi responsabili e operatori secondo le modalità descritte dalla procedura PG 07.05 "Erogazione servizi socio-assistenziali" e dalla procedura "PG 07.07.07A Erogazione del servizio di formazione". In occasione dei riesame della Direzione, RISQ esamina i risultati di tali registrazioni e presenta alla Presidenza un resoconto sull'andamento delle misurazioni PG 08.01 "Analisi dei Dati".

	<b>Manuale Qualità</b>	
	Data: <b>07/11/2011</b>	Revisione n° <b>0</b>

### 8.3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Al fine di assicurare che siano erogati servizi conformi ai requisiti specificati, VOLONTARIUS gestisce l'identificazione, la documentazione, la valutazione, il trattamento, la registrazione e la notifica alla Persona, ai Servizi ed agli Uffici competenti, dei servizi non conformi, tramite l'applicazione della procedura PG 08.03 "Non conformità – Azioni Correttive e Preventive".

### 8.4. ANALISI DEI DATI

L'analisi dei dati viene effettuata con una cadenza annuale per il Riesame della Direzione e riguarda l'elaborazione dei dati del raggiungimento degli obiettivi della Qualità prefissati, dei risultati raggiunti sugli ospiti, della soddisfazione del utente, delle non conformità e delle azioni correttive e preventive intraprese, dell'attività di controllo sui fornitori, come descritto e regolato dalla procedura PG 08.01 "Analisi dei Dati".

### 8.5. MIGLIORAMENTO

#### 8.5.1. Miglioramento continuativo

VOLONTARIUS pianifica i processi necessari per il Miglioramento continuativo in sede di Riesame annuale del Sistema Qualità, tramite la verifica dell'adeguatezza della Politica per la qualità e degli obiettivi, sulla scorta dei risultati delle verifiche ispettive, dell'analisi dei dati e delle azioni correttive e preventive attuate. Le modalità operative sono descritte all'interno della procedura gestionale PG 05.01 "Riesame della Direzione".

#### 8.5.2. Azioni correttive

Le modalità operative, l'individuazione, la definizione e la registrazione delle azioni correttive sono descritte nella procedura PG 08.03 "Non conformità – Azioni Correttive e Preventive".

#### 8.5.3. Azioni preventive

Le modalità operative, l'individuazione, la definizione e la registrazione delle azioni preventive sono descritte nella procedura PG 08.03 "Non conformità – Azioni Correttive e Preventive".

**9. ELENCO PROCEDURE**

<b>IDENTIFICAZIONE</b>	<b>TESTO</b>
PG 04.02	GESTIONE DOCUMENTI
PG 05.01	RIESAME DELLA DIREZIONE
PG 06.01	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
PG 06.03	GESTIONE INFRASTRUTTURE, POSTI DI LAVORO E MANUTENZIONE
PG 07.03	PROGETTAZIONE
PG 07.04	APPROVVIGIONAMENTO
PG-07-05	MOVIMENTAZIONE E MAGAZZINO
PG 07.06	EROGAZIONE E CONTROLLO ATTIVITA' SOCIO ASSISTENZIALI
PG 07.07	SERVIZIO DI FORMAZIONE
PG 07.07A	EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE
PG 08.01	ANALISI DEI DATI
PG 08.02	VERIFICHE ISPETTIVE
PG 08.03	GESTIONE NON CONFORMITA', AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

## **ALLEGATO 1**

### **Politica della qualità**

Il desiderio forte di coloro che hanno promosso Volontarius è quello di affiancarsi al passo faticoso di chi è al margine per divenire loro compagni di strada che ascoltano, ritmano il loro passo sui loro passi, danno voce alla loro debole voce, un tetto ed un piatto caldo di amicizia, promozione e fiducia e professionalità.

Tutto questo in comunione, sintonia e stimolo con enti ed organizzazioni pubbliche ponendo sempre come protagonisti dell'azione i propri destinatari, integrando con umiltà il servizio di chi già opera e lavorando insieme ad altri settori e ai gruppi con le organizzazioni presenti sul territorio.

Lo stile della "Volontarius" è sentire, impegnarsi e maturare con l'altro! Il suo apporto specifico è il supporto alla persona, supporto rispettoso e non impositivo, vicino e non possessivo, reciprocamente fruttuoso.

E' anche un invito grazie al proprio stile ed alle proprie azioni, ad essere attrice del cambiamento per i propri destinatari, attraverso un'opera che vuol essere integratrice, partecipativa e trasformatrice!

Pertanto l'assemblea dei soci costituita da volontari della Volontarius si impegna a perseguire la politica sopra riportata sviluppando azioni e progetti che rispondano sia alla persona che al territorio di riferimento.

Volontarius monitora la soddisfazione dell'utente, dei collaboratori e dei soci attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del Committente e per certi versi del Territorio viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

L'utente, e i processi progettuali attivati assumono pertanto un ruolo centrale per il successo di VOLONTARIUS. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e raggiungere la completa soddisfazione.

Gli obiettivi che si pone VOLONTARIUS sono:

- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (soci volontari, committenti, utenti, collaboratori, fornitori)** e quindi un'ottima gestione budgetaria, una costante riduzione del numero di reclami, accordi di partnership con il territorio, valorizzazione della cultura del volontariato;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso l'Utente;**  
il raggiungimento di questi due obiettivi è costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione dei clienti e l'analisi dei reclami
- ❑ **il costante miglioramento del servizio all'utente**, che è perseguito attraverso una costante attività di formazione, aggiornamento e supervisione del personale;
- ❑ **il rispetto della normativa sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro**, perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

VOLONTARIUS comunica e informa con costanza sui risultati e sulla gestione dei servizi che eroga a favore della collettività finanziati da denaro pubblico e non, al fine della trasparenza gestionale e considera tale funzione necessaria verso l'interno e verso la collettività. A tale proposito VOLONTARIUS individua strumenti e modi di comunicazione, standardizzati attraverso appropriati indicatori, che consentono di verificare il controllo della qualità.

Bolzano, 3 febbraio 2015

IL PRESIDENTE  
Claude Rotelli

## **ALLEGATO 2**

### **Normativa di carattere generale**

#### **PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI E NORMATIVA GENERALE**

**D.P.R. 19 marzo 1956, n. 302** - Norme di prevenzione degli infortuni sul lavoro integrative di quelle generali emanate con decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1955, n. 547

**D.M. 10 agosto 1984** Registro infortuni

**L.23 dicembre 1986, n. 909** - Ratifica ed esecuzione dell'atto unico europeo, aperto alla firma a Lussemburgo il 17 febbraio 1986, con atto finale e dichiarazioni ad esso allegate

**Dir. 12 giugno 1989, n. 89/391/CE** - Direttiva del Consiglio concernente l'attuazione di misure volte a promuovere il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro

**D.M. (Lavoro) 5 dicembre 1996** - Procedure standardizzate per gli adempimenti documentali dell'art. 4, comma 9, del decreto legislativo 19 settembre 1994 n. 626, modificato ed integrato dal decreto legislativo 19 marzo 1996, n. 242

**D.M. (Lavoro) 16 gennaio 1997** - Individuazione dei contenuti minimi della formazione dei lavoratori, dei rappresentanti per la sicurezza e dei datori di lavoro che possono svolgere direttamente i compiti propri del responsabile del servizio di prevenzione e protezione

**D.lg. 19 marzo 2003 n. 195** - *Capacità e requisiti professionali richiesti agli addetti ed ai responsabili dei servizi di prevenzione e protezione dei lavoratori*

**D.lg. 19 marzo 2003 n. 196** - *Codice della Privacy*

**D.lg. 30 aprile 2008, n. 81** - Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

#### **IGIENE DEL LAVORO**

**D.lg. 30 aprile 2008, n. 81** - Attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

#### **PREVENZIONE INCENDI**

**D. Leg. n. 151 agosto 2011** - Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro.

#### **SEGNALETICA DI SICUREZZA**

**D.lg. 14 agosto 1996, n. 493** - Attuazione della direttiva 92/58/CEE concernente le prescrizioni minime per la segnaletica di sicurezza e/o di salute sul luogo di lavoro

#### **DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE**

**D.lg. 4 dicembre 1992, n. 475** - Attuazione della direttiva 89/686/CEE del Consiglio del 21 dicembre 1989, in materia di ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative ai dispositivi di protezione individuale.

**D.M. 2 maggio 2002** - Criteri per l'individuazione e l'uso dei dispositivi di protezione individuale

#### **LAVORATRICI MADRI E LAVORO MINORILE**

**D.lg. 25 novembre 1996 n. 645** - Recepimento della direttiva 92/85/CEE concernente il miglioramento della sicurezza e della salute sul lavoro delle lavoratrici gestanti, puerpere o in periodo di allattamento

**L. 30 dicembre 1971, n. 1204** - Tutela delle lavoratrici madri

**D.P.R. 25 novembre 1976, n. 1026** - Regolamento di esecuzione della L. 30 dicembre 1971, n. 1204, sulla tutela delle lavoratrici madri

**D.lg. 26 marzo 2001, n. 151** – Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e paternità, a norma dell'art. 15 della Legge 8 marzo 2000, n. 53.

#### **VIDEOTERMINALI**

**D.M. (Lavoro) 2 ottobre 2000** - Linee guida d'uso dei videoterminali

#### **LAVORO USURANTE E NOTTURNO**

**D.M. (Lavoro) 19 maggio 1999** - Criteri per l'individuazione delle mansioni usuranti

**D.lg. 26 novembre 1999, n. 532** - Disposizioni in materia di lavoro notturno, a norma dell'articolo 17, comma 2, della legge 5 febbraio 1999, n. 25

#### **LEGGI PROVINCIALI**

**D.P.G.P. 2 marzo 1999, n. 7** – macchine, impianti e apparecchi soggetti al collaudo e verifiche periodiche

**D.Lgs. 196 del 30/06/2003 (Tutela della privacy):** Informativa per il trattamento dei dati personali.

**D.LGS. 155 del 1997 (HACCP):** Igiene dei prodotti alimentari.

**CE n. 1083/2006 del 11.7.2006** del Consiglio: Disposizioni generali sul fondo europeo di sviluppo regionale;

**CE n. 1828/2006 del 8.12.2006** della Commissione: modalità applicative del regolamento,

**DPR n. 196 del 3.10.2008** esecuzione del regolamento CE n. 1083/2006 del 11.7.2006.



## **ALLEGATO 3**

### **ORGANIGRAMMA VOLONTARIUS**