



**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ  
GESTIONE DOCUMENTAZIONE  
DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'  
PG 401  
Rev. 01**

#### **401.1. GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ**

Scopo della presente procedura è definire il sistema di emissione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità e della relativa modulistica, i criteri della loro distribuzione, le modalità di identificazione, gestione, aggiornamento e archiviazione dei dossier e le responsabilità coinvolte.

L'applicabilità della presente procedura è estesa a tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità su supporto cartaceo ed elettronico (siano essi informazioni documentate o informazioni), e disciplina l'attività di redazione, emissione e controllo di:

- Sezioni del Manuale di Gestione per la Qualità
- Procedure gestionali
- Istruzioni operative
- Modulistica
- Allegati.

Si applica inoltre a tutti i documenti, dalla fase di progettazione a quella di chiusura dell'erogazione, e, per gli ospiti/utenti, dalla fase di filtro a quella di dimissioni.

#### **401.2. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ**

Le informazioni documentate del Sistema di Gestione per la qualità sono gestite in termini di:

- Redazione
- Approvazione
- Emissione
- Distribuzione
- Revisione
- Registrazione
- Archiviazione.

La redazione di tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità è effettuata dal Responsabile Aziendale Qualità (RAQ) con il supporto, a seconda dei casi, di PRE, CDA, RDA, RAM, CCS e auditor interni.

##### **REDAZIONE**

Ogni informazione documentata deve riportare su ogni pagina:

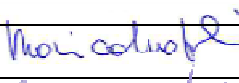

- il Logo e/o il nome della Cooperativa;
- la dizione Sistema di Gestione per la Qualità e l'eventuale indicazione della tipologia di documento (Sezione del Manuale di Gestione per la Qualità, Procedura, Modulo o Allegato);
- il numero della pagina corrente e quello delle pagine complessive del documento;

##### **APPROVAZIONE, EMISSIONE E DISTRIBUZIONE**

Prima di essere resa operativa e distribuita, ogni informazione documentata deve sempre essere verificata ed approvata dal Presidente (PRE) o dal Responsabile d'area di riferimento (RDA), ed emessa da RAQ.

La distribuzione del Manuale di Gestione per la Qualità, di procedure, moduli ed allegati avviene sempre in copie soggette a revisione ed è sempre controllata da parte di RAQ.

La distribuzione avviene tramite invio per posta elettronica, e tramite caricamento sull'area riservata del sito di Farsi Prossimo a cui i CCS possono accedere mediante password assegnata dall'amministratore di sistema. I CCS, tramite la segreteria, vengono avvisati da RAQ del caricamento e dell'aggiornamento dei nuovi documenti tramite e-mail con avviso di lettura. La risposta di lettura vale come modalità di controllo della distribuzione dei documenti.

	NOME	DATA
Preparato da	M. Napoli 	09/09/2021
Approvato da	A. Lodi 	10/09/2021



**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ**  
**GESTIONE DOCUMENTAZIONE**  
**DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**  
**PG 401**  
**Rev. 01**

**REVISIONE**

La necessità di emettere nuova documentazione o di modificare quella già esistente scaturisce dai risultati di Audit interni o esterni, dal risultato dell'attività di riesame da parte della direzione e/o da mutamenti di carattere tecnico-organizzativo di Farsi Prossimo.

Ogni qualvolta vengano apportate modifiche ai singoli documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, il documento aggiornato viene caricato sull'area riservata e costituisce l'ultima versione aggiornata e distribuita.

I documenti superati vengono archiviati dal RAQ con la dizione "DOCUMENTAZIONE STORICA/ANNO...", e conservati nell'archivio informatico.

**401.3 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI DOSSIER PROGETTO E OSPITE**

**GESTIONE DOSSIER**

I documenti di origine interna o esterna relativi all'erogazione dei servizi di Farsi Prossimo sono gestiti in termini di:

- 1) Identificazione documentazione
- 2) Creazione e Strutturazione Dossier progetto e/o Ospite/utente
- 3) Aggiornamento Dossier progetto e/o Ospite/utente
- 4) Archiviazione e conservazione.

**IDENTIFICAZIONE DOCUMENTAZIONE**

Tutta la documentazione, di origine interna e di origine esterna:

- se relativa ad un progetto riporta sempre su ogni singolo documento il nome del progetto e/o uno specifico codice identificativo,
- se relativa ad un potenziale ospite/utente riporta sempre su ogni singolo documento il nome dell'ospite/utente stesso o un codice sostitutivo che ne tuteli la riservatezza.

**CREAZIONE, STRUTTURAZIONE E AGGIORNAMENTO DOSSIER**

Il criterio adottato per la gestione dei documenti di origine interna ed esterna relativi ad un progetto o ad un ospite/utente si basa sulla creazione di un Dossier.

Il Dossier progetto è creato dal CCS durante la fase di progettazione.

Il Dossier ospite/utente è creato dal RCS/CCS durante la fase di filtro o di inserimento.

E' compito del CCS, con il supporto degli operatori/educatori, organizzare la documentazione all'interno del Dossier nel seguente modo:

a) per i progetti:

- Cartella progetto contenente almeno: progetto completo di autorizzazioni e documentazione sulle strutture, elenco interlocutori degli enti coinvolti, etc.
- Cartella partecipanti contenente almeno: elenco partecipanti, schede di iscrizione, questionari di soddisfazione, fogli firma, etc.
- Cartella materiali contenente: materiali diffusi, brochure informative, etc.

b) per gli ospiti/utenti:

- Richiesta di inserimento/iscrizione e documenti richiamati;
- Cartella Anagrafica contenente ad esempio documenti personali in originale o in copia e l'eventuale documentazione giuridica;
- Cartella Sociale/Clinica/Educativa contenente almeno il progetto educativo individualizzato, il regolamento sottoscritto dall'ospite/utente o il contratto di accoglienza, il consenso al trattamento dei dati personali, l'eventuale documentazione sanitaria.

Il CCS, con il supporto degli operatori/educatori, aggiorna il Dossier Ospite/utente, inserendo la documentazione e le informazioni prodotte e/o acquisite nel corso dell'erogazione del servizio; in particolare, per il dossier ospite/utente vengono raccolte le registrazioni relative all'attività periodica di verifica dello stato di avanzamento del progetto educativo individualizzato.

c) per la documentazione delle relazioni con gli enti del territorio:  
elenco degli enti clienti, committenti o partner di attività della Cooperativa nell'erogazione dei propri servizi, redatto sul Mod. 4011 – Rapporti con il territorio, con tutti i dati relativi ai referenti.

**REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE**

Di seguito i dettagli in termini di tempi e responsabilità dell'archiviazione dei documenti:

<b>descrizione registrazione</b>	<b>responsabile registrazione, archiviazione ed eliminazione</b>	<b>tempi di archiviazione</b>
Documenti amministrativi	RAM	10 ANNI
Documenti amministrativi del centro di servizio	CCS	10 ANNI
Documenti per la gestione del personale	RAM	5 ANNI
Procedure e documenti del centro di servizio	CCS	5 ANNI
Procedure e documenti del centro di servizio con dati a rilevanza penale	CCS	10 ANNI
Documentazione sistema gestione qualità	RAQ	5 ANNI

La documentazione e le informazioni contenute nei Dossier sono archiviate e conservate su supporto cartaceo e/o informatico nel rispetto della tutela dei dati personali. L'accesso è permesso ai massimi vertici della Cooperativa, al RAQ, agli incaricati degli Audit interni ed esterni del Sistema di Gestione per la Qualità di Farsi Prossimo e, dove contrattualmente specificato, al Cliente o ad un suo rappresentante.

**401.4 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

- Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati” – GDPR
- Mod. 4011 - Rapporti con il territorio