

### **801.1 GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ**

L'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità consente di raccogliere e analizzare una consistente base di dati che scaturiscono in particolare dalle attività di misurazione e monitoraggio dei processi e dei prodotti, anche attraverso l'utilizzo di tecniche di tipo statistico. Il fine è di fornire uno strumento di indagine che permetta di:

- Raccogliere ed analizzare dati relativi agli indicatori di processo o risultato allo scopo di monitorare l'andamento delle attività della Cooperativa,
- Raccogliere la soddisfazione del Cliente (Ospite, Soggetto/Ente richiedente, operatori, volontari),
- Sintetizzare in forma grafica una serie di informazioni ed analisi,
- Valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità,
- Individuare i margini di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità,
- Intraprendere le necessarie azioni di miglioramento.

L'applicabilità della presente procedura è estesa a tutte le attività finalizzate alla raccolta ed analisi degli indicatori di processo o di risultato, di Non Conformità e Reclami Cliente, di grado di soddisfazione del Committente/Ospite.

### **801.2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**

#### **DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI**

In occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità il CDA definisce, anche in base alle indicazioni dei responsabili funzionali interessati e dei risultati delle attività di riesame dei vari Centri di Servizio, gli indicatori minimi che devono essere monitorati all'interno della Cooperativa.

In particolare, la misura della soddisfazione dei Clienti è effettuata da Farsi Prossimo sulla base di:

- raccolta e analisi di informazioni relative al grado di soddisfazione del Cliente
- gestione e analisi dei Reclami Cliente.

#### **MODALITÀ DI RACCOLTA DATI**

I dati sono raccolti ed elaborati da CCS/RDA/RDP ed inseriti nei documenti e materiali di riesame.

In particolare il monitoraggio della soddisfazione del Cliente avviene con frequenza almeno annuale, mediante l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- questionario di soddisfazione, colloqui e focus group utenti
- questionario di soddisfazione colloqui e riunioni di verifica committenti
- questionario di soddisfazione stakeholder interni
- riunione di equipe per la valutazione dell'andamento dei progetti educativi.

#### **AUDIT INTERNI**

La stesura del Piano triennale degli Audit Interni è effettuata in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di RAQ in accordo con la Direzione, tenendo conto in particolare di quanto emerso in fase di Riesame, delle novità di carattere organizzativo, tecnico, legislativo e/o normativo, dell'importanza dell'area e dei processi da verificare e dei risultati dei precedenti audit.

E' previsto almeno un audit all'anno per ogni processo in base a criteri che fanno riferimento alla criticità ed importanza dell'area e dei processi oggetto della visita. Il programma è registrato all'interno del Mod. 8011 - Piano Audit Interni.

	NOME	DATA
Preparato da	M. Napoli <i>M. Napoli</i>	27/07/2021
Approvato da	A. Lodi <i>A. Lodi</i>	14/09/2021

La compilazione del Mod. 8011 è a cura di RAQ, che individua inoltre il Personale incaricato di condurre la visita. Nel caso di personale interno, questo deve essere preparato attraverso un opportuno programma di addestramento che fornisca sufficiente istruzione relativamente alle norme di riferimento del Sistema di Gestione per la Qualità, agli scopi, all'organizzazione, all'esecuzione ed alla documentazione degli Audit secondo quanto definito all'interno del Sistema stesso. In ogni caso il valutatore individuato non deve essere direttamente responsabile dell'area/processo oggetto della verifica, affinché la visita sia effettuata nella maggiore imparzialità possibile.

La comunicazione dell'effettuazione dell'Audit ai responsabili dei processi interessati avviene tramite preavviso telefonico o via mail da parte di RAQ o del gruppo di auditing.

Il Piano viene costantemente tenuto aggiornato da RAQ sulla base delle visite effettuate.

L'esecuzione degli Audit Interni avviene secondo la seguente prassi:

1. Pianificazione;
2. Individuazione e scelta dell'Auditor;
3. Comunicazione della visita;
4. Svolgimento della visita;
5. Gestione delle eventuali Non Conformità/azioni di miglioramento;
6. Verifica azioni intraprese per la risoluzione delle Non Conformità/azioni di miglioramento.

Obiettivo degli audit interni è:

a) valutare e verificare, per le diverse aree, funzioni e processi aziendali, se il Sistema di Gestione per la Qualità è:

- conforme ai requisiti delle norme di riferimento
- adeguato all'Azienda
- applicato in maniera corretta, costante ed efficace;

b) valutare e verificare in che misura sono stati raggiunti gli obiettivi fissati nella Politica per la Qualità;

c) individuare i margini di miglioramento del Sistema.

L'esito delle domande previste dalla lista di riscontro e il riferimento a documenti o altro che diano l'evidenza dell'indagine effettuata sono riportati dal valutatore all'interno del Mod. 8012 Check list, così come la registrazione dei risultati dell'Audit.

La chiusura dell'audit avviene con la verifica da parte di RAQ dell'esecuzione, nel rispetto dei tempi previsti da parte dei responsabili incaricati, delle soluzioni individuate per eliminare le Non Conformità riscontrate e le loro cause, e l'applicazione di eventuali azioni di miglioramento.

## ANALISI DEI DATI PER IL MIGLIORAMENTO

I risultati degli Audit interni ed esterni (effettuati dall'Ente di certificazione) del Sistema di Gestione per la Qualità e i dati trattati statisticamente sono sottoposti da RAQ all'attenzione del CDA in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità per la definizione delle opportune azioni di miglioramento da intraprendere.

### 801.3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- Mod. 8011 - Piano Visite Ispettive Interne
- Mod. 8012 – Check list
- PG 501 – Riesame del sistema di gestione della qualità
- PG 802 – Gestione non conformità e azioni di miglioramento
- Questionari di soddisfazione ente committente e utente/destinatario elaborati da ciascun servizio
- Raccolta della soddisfazione dei lavoratori
- Bilancio sociale