

<b>Rapporto N.</b> 170009 I M	<b>Organizzazione:</b>
	<b>CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE VIA MONTECATONE, 37 - 40026 IMOLA (BOLOGNA)</b>

## INDICE DEL RAPPORTO

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE  
INTRODUZIONE  
DEFINIZIONI  
ESECUZIONE AUDIT  
RISULTANZE AUDIT  
CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI  
GIUDIZIO COMPLESSIVO  
RISERVATEZZA  
DISTRIBUZIONE RAPPORTO

## ALLEGATI

ANOMALIE RISCONTRATE E CLASSIFICAZIONE  
PIANO DELL' AUDIT

## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

DATA AUDIT	13/05/2023
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	UNI EN ISO 9001:2015
SCOPO DI CERTIFICAZIONE	<i>Erogazione del servizio di ospitalità alberghiera a disabili che effettuano terapie in day Hospital, ai loro accompagnatori e familiari ed ai familiari di pazienti in regime di ricovero presso strutture Ospedaliere Riabilitative</i>
SETTORE EA	30
ESCLUSIONI AMMESSE	8.3
GRUPPO DI AUDIT	GIORGIO CAPOCCIA (RGA)
PERSONALE DELL'ISTITUTO COINVOLTO NELL' AUDIT	Claudia Gasperini (Responsabile d'Impresa) Paula Sabou (Rappresentante della Direzione) Cataldo La Marca (Responsabile Sistema Qualità) Lager Albert Ramalho Simone (Ref. Servizio Manutenzioni) Fabiola Mondini (Ref. Servizio Pulizie) Damiano Cioni (Socio lavoratore)

<b>Rapporto N.</b> 170009 IM	<b>Organizzazione:</b>
	<b>CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE VIA MONTECATONE, 37 - 40026 IMOLA (BOLOGNA)</b>

EVENTUALI MODIFICHE STRUTTURALI O SOSTANZIALI      SI      NO  
     

CONFERMA DEL NUMERO ADDETTI DELL'ISTITUTO      SI      NO      n. addetti: 9 eq.  
     

## INTRODUZIONE

### GENERALITÀ

L'Audit di Mantenimento di cui al presente rapporto è stato preceduto da Audit di Ricertificazione effettuato in data: 10 giugno 2022. di cui ai Rapporti n. 170009 RIC

sono state riscontrate ed emesse:

- N. 0 Non-conformità di Grado 1 Allegate al Presente Rapporto
- N. 0 Non-conformità di Grado 2 Allegate al presente Rapporto
- N. 1 Osservazioni contenute nel presente Rapporto
- N. 0 Opportunità per il miglioramento contenute nel presente Rapporto

Gli esiti di tale valutazione iniziale sono stati discussi in fase di apertura del presente Audit di sorveglianza con il seguente esito:

Positivo       Negativo

La valutazione del trattamento delle anomalie è contenuta nell'estratto del rapporto di audit iniziale al quale sono state aggiunte le note di valutazione sul trattamento effettuato.

### DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

La documentazione di riferimento dell'Audit è stata:

- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- MSGQ Rev. 1 del 27.11.2021
- Allegato 1 MSGQ Matrice di correlazione della documentazione Rev. 0 del 01.02.2018
- Allegato 2 Organigramma rev.0 del 01.02.2018
- Allegato 3 Matrice e struttura delle responsabilità rev.0 del 01.02.2018
- Allegato 4 POLITICA DELLA QUALITÀ Rev. 6 del 21.05.2022
- Analisi del contesto interno/esterno anno 2023 per il 2022

<b>Rapporto N.</b> 170009 IM	<b>Organizzazione:</b>
	CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE VIA MONTECATONE, 37 - 40026 IMOLA (BOLOGNA)

- Analisi dei rischi Rev. 4 del 31.03.2023
- Elenco documentazione di origine esterna Rev. 0
- Elenco della documentazione di sistema Rev 10 del 31/08/2021 aggiornato al 01/06/2023
- Verbale di verifica ispettiva interna n. 31 del 24/02/2023
- Verbale di riesame della direzione n. 1 del 31/03/2023
- Piano degli audit interni 2023

## DEFINIZIONI

RGA Responsabile gruppo di audit

AUD Auditor qualificato o in addestramento

ESP Esperto tecnico di settore

## ESECUZIONE DELL'AUDIT

Nell'esecuzione dell'Audit Iniziale sono state seguite le seguenti fasi:

PIANIFICAZIONE DELL'AUDIT

RIUNIONE DI APERTURA

ESAME E VALUTAZIONI

RIUNIONE DI CHIUSURA

Come riportato nel Piano di Audit n. 170009\_IM\_2023

## RISULTANZE DELL'AUDIT

### *Classificazione delle anomalie*

Nella classificazione delle anomalie è stato seguito il seguente criterio di classificazione

**NC1** = Sono le anomalie riguardanti il mancato soddisfacimento di un requisito della norma di riferimento che genera dubbi circa la capacità del Sistema Qualità dell'organizzazione di erogare servizi conformi ai requisiti specificati come pure la totale assenza di documentazione e/o applicazione di uno o più requisiti della norma di riferimento.

Devono essere considerate come Non Conformità maggiori un insieme di Non Conformità minori riconducibili ad un singolo elemento della normativa di riferimento che testimoniano una inadeguata e grave non applicazione dell'intero elemento.

Devono essere considerate come Non Conformità di categoria maggiore quelle Non Conformità classificate come minori in precedenti audit per le quali non è stata avviata nessuna forma di analisi e correzione.

Le Non Conformità di categoria maggiore non consentono la conclusione dell'iter di certificazione fino al momento in cui non sia stata verificata l'efficacia delle azioni correttive mediante un Re – Audit (Audit di Follow Up).

**NC2** = Sono le Non Conformità minori ovvero anomalie riguardanti il mancato soddisfacimento di un requisito non fondamentale della norma di riferimento (generalmente di carattere formale o

<b>Rapporto N.</b> 170009 IM	<b>Organizzazione:</b>
	<b>CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE VIA MONTECATONE, 37 - 40026 IMOLA (BOLOGNA)</b>

operativo) tale comunque di non generare dubbi circa la capacità del Sistema Qualità dell'organizzazione di erogare servizi conformi ai requisiti specificati

L'efficace attuazione delle azioni correttive di Non Conformità minori (NC2) deve essere valutata in occasione del successivo audit di sorveglianza o di rinnovo.

**OSS =** Sono le anomalie isolate il cui risultato non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o indirettamente la qualità del servizio erogato, ma che possono rivelarsi cause di potenziali problemi. Sono le anomalie la cui correzione permette il miglioramento del sistema di gestione per la qualità e sono finalizzate a prevenire che tali situazioni si verificano in futuro.

Le azioni messe in atto a fronte delle Osservazioni (OSS) devono essere valutate in occasione del successivo audit di sorveglianza o di rinnovo.

**OPP =** Sono le opportunità per il miglioramento e sono finalizzate a fornire indicazioni per il miglioramento del sistema di gestione per la qualità. La descrizione delle anomalie che hanno uno squisito significato di miglioramento saranno annotate con una frase che cominci con: "Si raccomanda di valutare l'opportunità di...".

#### ANOMALIE DOCUMENTATE

Sono state riscontrate ed emesse:

- N. 0 Non-conformità di Grado 1 Allegate al Presente Rapporto
- N. 0 Non-conformità di Grado 2 Allegate al presente Rapporto
- N. 0 Osservazioni contenute nel presente Rapporto
- N. 0 Opportunità per il miglioramento contenute nel presente Rapporto

#### CONCLUSIONI

Il sistema come documentato e applicato

- Soddisfa le condizioni necessarie per formulare la proposta di emissione del certificato
- Non soddisfa le condizioni necessarie per formulare la proposta di emissione del certificato:  
risulta necessaria un Audit di chiusura delle Non – Conformità.

#### RISERVATEZZA

AGIQUALITAS SRL ed i componenti del team di audit si impegnano a tutelare eventuali informazioni di carattere riservato acquisite nell'ambito del presente Audit. Nessuna di queste informazioni sarà divulgata se non con autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione auditata.

#### DISTRIBUZIONE DEL RAPPORTO

Il presente documento rappresenta il rapporto definitivo e completo delle risultanze dell'Audit identificando qualsiasi non conformità da eliminare per soddisfare i requisiti per la certificazione e viene distribuito dal gruppo di Audit in nome e per conto dell'AGIQUALITAS SRL.

<b>Rapporto N.</b> 170009 IM	<b>Organizzazione:</b>
	<b>CASA DI ACCOGLIENZA ANNA GUGLIELMI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE VIA MONTECATONE, 37 - 40026 IMOLA (BOLOGNA)</b>

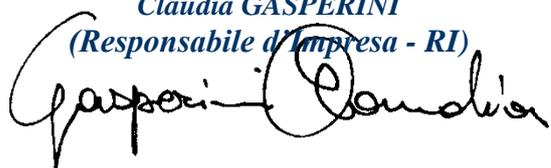
AGIQUALITAS SRL potrebbe modificare il rapporto in conseguenza delle attività di verifica sui rapporti effettuate dalla Direzione preposta all'Attività di Certificazione: in tale eventualità il rapporto verrà revisionato e ritrasmesso con spiegazioni documentate per ogni differenza apportata rispetto al precedente rapporto.

## VERIFICA CHIUSURA DELLE ANOMALIE RELATIVE AL PRECEDENTE RAPPORTO DI AUDIT N. 170009 DEL 10/06/2022

Descrizione delle Anomalie	ISO ref.	OPP	OSS	NC2	NC1
Si raccomanda di definire meglio nel Manuale Qualità l'attività in outsourcing per il SERVIZIO PULIZIE (MSGQ Rev. 1 del 27.11.2021 punto 2.5.2 attività in outsourcing). Visto documento Rapporto di NC n. 001/AQ/2022 "attività in outsourcing": azione correttiva è stata applicata il 24/02/2023 con valutazione dell'efficacia che ha dato esito positivo	4.4. 7.5  Conf.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## PRESENTE RAPPORTO DI AUDIT

Descrizione delle Anomalie	ISO ref.	OPP	OSS	NC2	NC1
Nessuna anomalia riscontrata		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p><u>Per AGIQUALITAS SRL</u> Giorgio CAPOCCIA (RGA)</p> 	<p><u>Per l'ORGANIZZAZIONE AUDITATA</u> Claudia GASPERINI (Responsabile d'Impresa - RI)</p> 
--	--