

Azienda / Committente: Via: CAP / Luogo: Company / Ordering party: Street, Zip-code / Place:	OPERE SOCIALI SERVIZI SOCIETA' PER AZIONI Via Paleocapa, 4/3C - I – 17100, Savona (SV)
Persona di riferimento per l'Audit: Audit representative Ordering party:	D.ssa Lorena Rambaudi – Amministratore Unico D.ssa Paola Veirana – Responsabile Qualità D.ssa Raffaella Carpo – Direzione Operativa
Numero d'ordine / Ordering number:	3330/2P8P/I0
Obiettivi dell'audit/Audit objective:	Determinazione della conformità allo standard Determination of standard conformity
Criteri di Audit/Audit criteria:	ISO 9001:2015 Procedure di certificazione TÜV Thüringen e regolamenti di riferimento, documentazione del sistema di gestione dell'organizzazione certification procedure TÜV Thüringen and applicable regulations; documentation of the organization on the management system
Tipo di audit / Type of audit:	2^ Sorveglianza
Data di audit / Audit date:	11, 12 febbraio 2020 2020-02-11/12
Scopo / Scope:	Erogazione di servizi socio-educativi e sanitari quali: servizi di assistenza e riabilitazione anziani in regime residenziale, asili nido. Provision of social educational and health services such as: support and rehabilitation services for elderly people in residential homes, nursery schools
EA-Scopo / Categoria / : EA-IAF Scope / Category:	EA Scope 38/3-G11
Non applicabilità dei requisiti normativi/Non-applicability of standard requirements:	Il punto 8.3 "Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi" della UNI EN ISO 9001:20015 non trova applicazione nei processi realizzati da Opere Sociali S.p.A., in quanto non vengono effettuate attività di progettazione e sviluppo del servizio, poiché i Piani di assistenza individuali degli ospiti della struttura sono elaborati sulla base di schemi previsti dalla ASL locale e tale attività viene considerata come pianificazione del servizio in conformità al p.to 8.1, 8.2, 8.5 della ISO 9001:2015, in conformità anche a quanto indicato nella ISO 15224:2017, inoltre ogni attività viene eseguita secondo quanto indicato in protocolli e linee guida riconosciute a livello nazionale o internazionale. La presente esclusione non ha influenza sulla capacità di Opere Sociali S.p.A. o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti/servizi che siano conformi ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili. The point 8.3 "Design and development of products and services" of UNI EN ISO 9001: 20015 does not apply in the processes carried out by Opere Sociali SpA, as no service design and development activities are carried out, since the individual assistance plans of the guests of the structure are processed on the basis of schemes provided by the local ASL and this activity is considered as planning of the service in accordance with point 8.1, 8.2, 8.5 of ISO 9001: 2015, in accordance also with what is indicated in ISO 15224: 2017 Furthermore, each activity is performed according to what is indicated in protocols and guidelines recognized at national or international level. This exclusion has no influence on the capacity of Opere Sociali S.p.A. or on its responsibility, to provide products / services that comply with the customer's requirements and applicable mandatory ones.
Numero di addetti: Number of employees:	170
Certificazione Multisite/Multisite certification	• Non applicabile/Not applicable
Lead Auditor:	Stelvio Cervetti
Auditor:	
Esperto tecnico/ Technical expert:	
Auditor in addestramento/Trainee:	
Ulteriori partecipanti all'audit in accompagnamento/Further accompanying persons in audit:	•
Altri documenti applicabili:	• Audit plan

Note esplicative per la procedura di audit, la valutazione, la distribuzione, la riservatezza, la proprietà, le restrizioni, le responsabilità

Explanatory notes for the procedure, the evaluation of the audit, distribution, confidentiality, ownership, restriction, responsibilities

Il risultato dell'audit è stato stabilito a seguito di una verifica on site in azienda, a seguito di interviste con il management aziendale e con i dipendenti, nonché dall'esame dei documenti e dalla verifica dei processi tramite procedura di campionamento.

Attraverso un audit, basato su una procedura di campionamento, non è possibile esaminare ogni dettaglio del sistema di gestione. Si segnala pertanto che possono essere presenti eventuali Non conformità o punti di debolezza, senza tuttavia che questi siano stati individuati durante l'audit. L'Audit è condotto attraverso la verifica a campione delle informazioni disponibili.

Un'opportunità di miglioramento evidenziata per un reparto aziendale o un processo dovrebbe essere presa in esame dall'azienda in quanto potrebbe essere applicabile ad altre aree dell'organizzazione.

L'ente di certificazione TÜV Thüringen e.V. riesamina e valuta le potenzialità di miglioramento, le non conformità e le correzioni / azioni correttive richiedendo se necessario spiegazioni ed integrazioni.

I risultati dell'audit non sollevano l'organizzazione dalla sua responsabilità di assicurare il rispetto costante dei requisiti dello standard e dei requisiti di legge. La responsabilità per l'efficace e continuativo funzionamento del sistema di gestione rimane sempre e solo in carico all'azienda sottoposta a verifica di certificazione.

Se nel corso di validità del certificato vengono apportate modifiche al sistema di gestione, alla struttura aziendale o relativamente al campo di applicazione, l'azienda ha l'obbligo di informare immediatamente l'organismo di certificazione relativamente a questi cambiamenti.

Tale relazione sarà presentata all'ente di certificazione, su richiesta all'Ente di accreditamento, ai membri del gruppo di audit e al rappresentante aziendale. Gli allegati al report sono necessari per la decisione relativa al processo di certificazione e restano documenti riservati ad uso interno dell'Ente di certificazione. Tutti i documenti (incluso il presente report) relativi alla verifica di sorveglianza e di certificazione verranno trattati con riservatezza da parte dei membri del team di audit e da parte dell'Ente di certificazione. L'Ente di certificazione detiene la proprietà del report.

The audit result was determined by an on-site visit in the organization with interviews of the management and of the employees as well as by inspection of documents and observation of processes per sampling procedure.

An audit as sampling procedure cannot examine every detail of the management system. Because of the sampling character of an audit it is pointed out that nonconformities or weaknesses may be present, which were not found in the audit. The Auditing is based on a sampling procedure of available information. Need for improvement which was determined in one department or in one process should be fundamentally reviewed by the organization whether it might be applicable also in other areas in the organization.

The certification body of TÜV Thüringen e.V. reviews and evaluates the improvement potentials, nonconformities and the corrections/corrective measures. If applicable, it could take place new specifications of the certification body in the result of the examination by the certification body.

The findings of the auditors and thus the audit results do not relieve the organization from its responsibility to ensure the constant fulfillment of the standard requirements and the legal requirements. The responsibility for the continuous effective operating of the management system remains always alone by the audited and certified company.

If in the course of the validity of the certificate changes occur in the management system, in the structure or the scope the company is obligated to inform the certification body immediately about these changes.

This report will be submitted to the certification body(s), on request to the accreditation body, the members of the audit team and to the audit representative of the company. Annexes for the audit report serve for certification decision and remain in the certification body. All documents (as well as this report) about this audit and certification procedure will be treated confidentially by the audit teams and the certification body. The ownership to this audit report remains at the certification body.

1. Valutazione di sintesi Summarizing assessment

A seguito dell'audit e tramite analisi dei documenti e verifica dei processi aziendali, il sistema di gestione è risultato pienamente efficace.

I requisiti per il mantenimento e lo sviluppo del sistema sono chiaramente soddisfatti

Il sistema di gestione è in grado di soddisfare i requisiti e di garantire il raggiungimento dei risultati attesi.

La conduzione degli audit interni soddisfa pienamente i requisiti normativi. Il riesame della direzione viene effettuato in modo pienamente conforme ai requisiti normativi.

As a result of the conducted audit by means of the checked documents and audited processes the verified management system according to the applicable standard requirement is evaluated as being effective.

The prerequisites for the maintenance and further development of the management system are comprehensively given.

The management system is able to meet applicable requirements and deliver expected results.

The process of carry out the internal audit fully meets the standard requirements. The management review takes place according to the standard required.

2. Opportunità di miglioramento

Improvement potential of the management system of the company

1. Si raccomanda di compilare in modo corretto la documentazione relativa alla sanificazione della cucina relativa alla RP Bagnasco o modificare la documentazione in uso. In entrambi i casi dare evidenza di chi pulisce i lampadari della cucina.
 2. Comunità ERCOLE. Si raccomanda di programmare la rivalutazione dei PAI e dell'AGED
 3. Sovrascrivere in caso di un errore equivale ad usare il bianchetto. Si raccomanda di sensibilizzare il personale a non sovrascrivere. È necessario tirare una riga sulla parola errata e scrivere nuovamente la parola giusta.
1. It is recommended to correctly fill in the documentation relating to the sanitation of the kitchen relating to RP Bagnasco or modify the documentation in use. In both cases give evidence of who cleans the kitchen chandeliers.
2. ERCOLE Community. It is recommended that we plan the revaluation of PAI and AGED
3. Overwriting in the event of an error is equivalent to using whitewash. It is recommended to raise awareness of staff not to overwrite. You need to pull a line on the wrong word and rewrite the right word

3. Azioni correttive alle non conformità del precedente audit

Corrective measures to nonconformities from previous audits

Non sono state riscontrate non conformità nel precedente audit.
There were no nonconformities in previous audits.

4. Non conformità - Nessuna

Nessuna - None

5. Aspetti positivi

Positive aspects

1. La Leadership e l'esperienza legata al sociale della Direzione Generale, unitamente ad componente umana non trascurabile hanno contribuito a creare un'organizzazione in continuo miglioramento.
 2. Riesame della direzione ben sviluppato ed articolato per settore di attività
 3. La creazione di un efficiente Gruppo di Miglioramento composto da tutti di Direttori Sanitari, i capo sala con la ovvia partecipazione della direzione e del Quality manager.
1. Leadership and social experience of the General Management, together with a non-negligible human component, have contributed to creating an organization in continuous improvement.
2. Management review well developed and articulated by sector of activity
3. The creation of an efficient improvement Group composed of all Health managers, the head nurse with the obvious participation of the management and Quality manager

6. Informazioni relative all'organizzazione

Information to the organization

6.1 Descrizione dell'organizzazione e del suo core business:

Description of the organization and its core activity:

Opere Sociali Servizi SpA è una società mista, a maggioranza pubblica, costituita ad aprile del 2007 a seguito di una gara ad evidenza pubblica esperita dalla Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Opere Sociali di Nostra Signora di Misericordia di Savona

La Società è stata rinnovata il 1° giugno 2014 a seguito di gara, aggiudicata dall'Associazione Temporanea di Impresa Consorzio C.RE.S.S. e Consorzio Il Sestante.

L'Assemblea dei Soci di Opere Sociali Servizi SpA è composta al 68% da Opere Sociali di Nostra Signora di Misericordia e al 32% dal Consorzio C.RE.S.S..

La società ha per oggetto le seguenti attività:

la gestione integrata di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari;

TÜV Thüringen e.V.; Zertifizierungsstelle für Systeme und Personal; 07745 Jena; Ernst-Ruska-Ring 6

e-mail: zertifizierung@tuev-thueringen.de

Rev. 1703

la gestione di residenze per anziani e strutture socio-assistenziali, asili nido, centri infanzia.
Attualmente sono comprese le seguenti tipologie di servizi: asili nido, centri per l'infanzia, attività integrative ed estive, comunità alloggio, residenze protette, residenze sanitarie assistenziali...)

6.2 Descrizione delle condizioni del sito:

Description of the site conditions:

*Il sito è composto da: Uffici Sede (Direzione, amministrazione, sede legale) m² 80
Asilo Nido "Il Paguro" Via Nizza 7 – Savona m² 500 di cui 400 coperti - VERIFICATO
RP Santuario – Loc. Santuario Savona – m² 4000 tutti coperti – NON VERIFICATO
RSA Santuario – Loc. Santuario Savona - m² 2000 tutti coperti -NON VERIFICATO
RSA Noceti - Loc. Santuario Savona - m² 1100 di cui m² 1500 coperti –VERIFICATO
Comunità ERCOLE (Anziani autosufficienti) – Via Paleocapa – Savona - m² 300 interamente coperti - VERIFICATO
RP Bagnasco – Salita Schiena Coste – Savona – m² 2158 di cui m² tutti coperti-VERIFICATO*

6.3 Messa a disposizione delle risorse:

Designation of used resources:

Persone: sono disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione dei processi aziendali.
Le persone sono competenti (Medici, Medici specialisti, Psicologi, Fisioterapisti, Infermieri, Animatori, OSS)
Il livello di consapevolezza è elevato.

Infrastrutture: sono disponibili adeguate infrastrutture; per l'organizzazione le infrastrutture fondamentali sono: edifici, uffici.

È un programma di manutenzione preventiva.

Sono richieste specifiche condizioni ambientali necessarie per conseguire la conformità dei servizi (se richieste specificare quali: temperatura, igiene).

L'organizzazione utilizza le seguenti risorse per monitoraggi e misurazioni: statistiche, termometri, sfingomanometri.

Variazioni relative al sistema di gestione rispetto al precedente audit:

Changes of the management system to the previous audit:

Nessuno

7. Scopo del sistema di gestione

Scope of the management system

Erogazione di servizi socio-educativi e sanitari quali: servizi di assistenza e riabilitazione anziani in regime residenziale, asili nido.

Provision of social educational and health services such as: support and rehabilitation services for elderly people in residential homes, nursery schools

Lo scopo comprende le seguenti sedi/aree operative:

The scope comprises following sites / functional areas:

*Il sito è composto da: Uffici Sede (Direzione, amministrazione, sede legale) m² 80
Asilo Nido "Il Paguro" Via Nizza 7 – Savona m² 500 di cui 400 coperti - VERIFICATO
RP Santuario – Loc. Santuario Savona – m² 4000 tutti coperti – NON VERIFICATO
RSA Santuario – Loc. Santuario Savona - m² 2000 tutti coperti -NON VERIFICATO
RSA Noceti - Loc. Santuario Savona - m² 1100 di cui m² 1500 coperti –VERIFICATO
Comunità ERCOLE (Anziani autosufficienti) – Via Paleocapa – Savona - m² 300 interamente coperti - VERIFICATO
RP Bagnasco – Salita Schiena Coste – Savona – m² 2158 di cui m² tutti coperti-VERIFICATO*

Processi affidati in outsourcing:

Following processes are being outsourced:

TÜV Thüringen e.V.; Zertifizierungsstelle für Systeme und Personal; 07745 Jena; Ernst-Ruska-Ring 6
e-mail: zertifizierung@tuev-thueringen.de

Rev. 1703

Tutti i servizi sono affidati in outsourcing, anche se trattasi di cooperative inserite nella proprietà di Opere sociali.

8. Reclami relativi al sistema di gestione dell'organizzazione

Complaints about the management system of the organization

Nessuno

9. Utilizzo del logo TIC / certificato

Use of TIC-sign / certificate

L'organizzazione è stata informata durante la riunione di chiusura sulle modalità di utilizzo del logo TIC e del certificato in accordo a quanto riportato al § 6 del contratto di certificazione. In questo frangente l'azienda è stata informata che il logo TIC ed il certificato non devono essere utilizzati in modo da evocare ingannevolmente una certificazione di prodotto o di altre aree al di fuori del campo di applicazione stabilito.

The organization was informed in detail during the closing meeting of the audit about the use of the TIC-sign and of the certificate according to § 6 of the contract about certification. In this context, it was pointed out that in using of the TIC-sign and of the certificate especially the impression of a product certification and of the certification of areas outside the scope must not arise.

Utilizzo del certificato:

The certificate is used as follows:

Conforme al contratto di certificazione, pubblicato sul sito internet.

Complies with the certification contract, published on the website.

Utilizzo del logo TIC:

The TIC-sign is used as follows:

Conforme al contratto di certificazione, (utilizzato su carta intestata, preventivi, ddt, documenti di comunicazione ecc....)

Complies with the certification contract, (used on letterhead, quotations, delivery notes, communication documents...)

Lista di distribuzione:

- cliente
- Ente di certificazione

Distribution list:

- client
- certification body

Cliente: Customer	OPERE SOCIALI SERVIZI SOCIETA' PER AZIONI		
Via / N° / CAP / città Street / No.:ZIP /code / city:	Via Paleocapa, 4/3 17100 - Savona (SV)		
Tipo di Audit: Audit type:	2a SORV		
N° Ordine: Order-No.:	3330/2P8P/I0	Numero Certificato: Certificate number:	15 100 179804
Contatto in Azienda: Contact Person:	Paola Veirana	Funzione: Function:	
Tel.: Tel.:	0198489849	Fax: Fax:	0198489849
E-Mail: E-Mail:	info@operesocialiservizi.it	Internet: Internet:	
N° addetti in offerta: No. employees offer:	170	N° addetti verificato: Current No. employees:	
N° Sedi: No. Sites:		N° turni: No shifts:	
Norma: Standard:	ISO 9001:2015	EA-scopo: EA-branches:	38/3-G11
Non applicabile: Not applicable:			
Scopo Italiano: Scope Inland:	Erogazione di servizi socio-educativi e sanitari quali: servizi di assistenza e riabilitazione anziani in regime residenziale, asili nido.		
Scopo altra lingua Inglese/Tedesco: Scope translation German/English:	Provision of social educational and health services such as: support and rehabilitation services for elderly people in residential homes, nursery schools.		

Variazioni indirizzo aziendale (Change in company address)
Variazioni scopo (Change in scope)

☐ si ☒ no
☐ si ☒ no

Certificati TIC TIC certificates

I Certificati TIC in 2 lingue e il logo TIC sono inclusi nel prezzo di offerta.

TIC-certificates in 2 languages and the TIC-sign are including in the offer prices

Altre lingue o formati sono disponibili con costi aggiuntivi da richiedere all'ente di certificazione

Further languages or possible additional costs in accordance with the certification body

Certificati (Certificates)

Lingua: Inglese

Lingua: Italiano

Lingua:

Certificati altre sedi (combinati)

Subcertificates per site (combine)

Formato Quantità Formato Quantità

☒	A3		☐	A4	
☒	A3		☐	A4	
☐	A3		☐	A4	
☐	A3		☐	A4	

Certificati con logo aziendale ☐ yes

L'audit è stato effettuato dal 11-02-2020 al 12-02-2020 in azienda e concluso.

The audit was conduct from

till

12-02-2020

Stelvio Cervetti

Data

Date

Firma* Lead-auditor

Signature* Lead-auditor

Firma / Imbro azienda**
 Signature** / company stamp

* L'auditor conferma la corrispondenza tra l'incarico e quanto sopra descritto.

* The auditor confirms the accordance of the above mentioned statements with the sub-contract.

** L'azienda conferma la corrispondenza tra quanto sopra riportato ed i dati forniti in sede di preparazione dell'offerta di certificazione.

** The company confirms that above mentioned statements are in accordance with the initial application for certification.

Audit report



Other applicable documents:	• Allegato al report /Annex to the audit report THÜRINGEN (remains in the certification body)
Result of the audit:	• Sulla base delle risultanze dell'audit, il mantenimento del certificato è raccomandato. • As a result of the audits aims, the continuation of the certificate is recommended

12-02-2020

Date of preparation

Date of approval


Dr. Stefania Cervetti
Lead Auditor Quality Management
TUV THÜRINGEN
Certification registration n° 15 07 011

Lead Auditor

Approval of the certification body

Blu variazioni in accordo a ISO 17021-1:2015.