

	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.5.2/3-0</b>
		<b>Data Emiss.: 20.12.01</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Data Rev:05-06-2023</b>
		<b>Pag. 1 di 7</b>

## INDICE

1. SCOPO
2. GENERALITA'
3. APPLICABILITA'
4. TERMINI E DEFINIZIONI
5. RESPONSABILITA'
6. AZIONI CORRETTIVE
7. AZIONI PREVENTIVE
8. RIFERIMENTI

Preparato da Responsabile gestione della Qualità CBO Marco Grechi.

## ELENCO DELLE REVISIONI

<b>N° REVIS.</b>	<b>DATA</b>	<b>CAPITOLI MODULI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>

## APPROVAZIONE

<b>ENTE</b>	<b>FIRMA</b>
Il Presidente	
Il Responsabile RSQ	

## ELENCO DI DISTRIBUZIONE

<b>ENTE</b>	<b>FIRMA</b>
Il Presidente	
Il Responsabile RSQ	

	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.5.2/3-0</b>
		<b>Data Emiss.: 20.12.01</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Data Rev:05-06-2023</b>
		<b>Pag. 2 di 7</b>

### 1. SCOPO

Definire una metodologia documentata e sistematica per prevenire, eliminare o ridurre le Non Conformità reali o potenziali, o altre situazioni indesiderabili, intervenendo in modo efficace sulle loro cause presso la Croce Bianca di Orbassano.

### 2. GENERALITA'

Le Azioni Correttive o Preventive hanno lo scopo di identificare le cause delle Non Conformità reali o potenziali e pianificare provvedimenti correttivi atti ad eliminare o ridurre le cause. Quando, all'interno del Sistema di gestione della Qualità della Croce Bianca di Orbassano, si verifica una Non Conformità si provvede (secondo le procedure specifiche) alla valutazione ed alla risoluzione della singola Non Conformità. Viene quindi presa in esame la possibilità di individuare ed eliminare la causa della Non Conformità al fine di prevenirne il ripetersi (Azione Correttiva su Non Conformità reali).

Periodicamente vengono prese in esame tutte le informazioni che fornisce il Sistema di gestione della Qualità al fine di individuare ed eliminare le cause di possibili Non Conformità (Azione Preventiva su Non Conformità potenziali).

### 3. APPLICABILITA'

Questa procedura si applica in tutti i settori dell'Associazione quando è richiamata da altre procedure del Sistema di gestione della Qualità oppure quando un Ente dell'Associazione ritiene necessario fare una "Richiesta di Azione Correttiva" alla Qualità nei casi in cui:

- Emerge una Non Conformità in Approvvigionamento, non risolvibile in tempo reale;
- La Croce Bianca di Orbassano segnala una Non Conformità di tipo grave e/o ripetitivo nel caso di:
  - Non Conformità del settore autoparco (mezzi non idonei, mezzi non verificati secondo il piano di manutenzione preventiva, ecc.)
  - Non Conformità emersa per mancata verifica della cella sanitaria sui mezzi.
  - Non Conformità emerse per non corretta o mancata pianificazione dei servizi.
  - Non Conformità emersa dalla formazione del personale (attraverso il questionario dei discenti e/o risultati non soddisfacenti dei docenti.
  - Non Conformità di sistema (applicazione non corretta delle procedure o dei moduli previsti).

	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.5.2/3-0</b>
		<b>Data Emiss.: 20.12.01</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Data Rev:05-06-2023</b>
		<b>Pag. 3 di 7</b>

- dall'analisi periodica delle Non Conformità dei vari Enti, emerge una Non Conformità reale o potenziale, che per gravità e/o impatto economico merita particolare attenzione;
- dalle Verifiche Ispettive interne sul Sistema di gestione della Qualità emergono carenze nella documentazione del Sistema Qualità e/o nella relativa applicazione.

Si ricorda che la gestione immediata delle Non Conformità è descritta nella procedura PQ. 8.3 “Gestione dei servizi non conformi”. In tale Procedura sono specificate le Responsabilità ed i criteri per la gestione immediata delle Non Conformità (Correzione); ogni non conformità deve essere registrata sul “Registro delle non conformità” Mod. 01 PQ. 8.5.2/3.

#### **4. TERMINI E DEFINIZIONI**

Si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità. Valgono, in particolare, i seguenti termini specifici.

##### **4.1 Correzione**

Azione intrapresa per eliminare una Non Conformità, come, ad esempio, formalizzazione non corretta di un documento. La Correzione rappresenta un possibile trattamento della Non Conformità ma non comprende l'eliminazione delle cause.

##### **4.2 Azione Correttiva**

Azione intrapresa per eliminare le cause di un'esistente Non Conformità, o altra situazione indesiderata al fine di prevenirne il ripetersi.

##### **4.3 Azione Preventiva**

Azione intrapresa per eliminare le cause di una potenziale Non Conformità, Difetto o altra situazione indesiderata al fine di prevenirne il verificarsi.

#### **5. RESPONSABILITA'**

L'aggiornamento della presente procedura è competenza del Resp. di gestione della Qualità.

Le responsabilità relative all'applicazione della presente procedura sono dettagliate nei punti a seguire. In generale l'individuazione della necessità di Azioni Correttive o di Azioni Preventive e la loro gestione sono competenza del Nucleo di valutazione.

Inoltre è previsto che il Resp. di gestione della Qualità ed il Nucleo di valutazione prendano in esame le richieste di Azioni Correttive o Preventive

	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.5.2/3-0</b>
		<b>Data Emiss.: 20.12.01</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Data Rev:05-06-2023</b>
		<b>Pag. 4 di 7</b>

provenienti da un qualsiasi Ente dell'Associazione e/o delle Associazioni collegate verbali o scritte.

## **6. AZIONI CORRETTIVE**

Le Azioni Correttive sono una conseguenza delle Non conformità reali che non si chiudono con il solo trattamento della Non conformità (Correzione). Le Azioni Correttive consistono nelle seguenti attività:

- Identificare le cause delle Non Conformità reali.
- Gestire i prodotti, processi, servizi, parti di Sistema Qualità su cui tali Non Conformità si sono manifestate (a seguito di Segnalazione di Non Conformità, Reclamo degli enti dell'Associazione, etc.).
- Pianificare provvedimenti correttivi in grado di eliminare o minimizzare le cause delle Non conformità (definendo attività, responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica).
- Attuare i provvedimenti correttivi.
- Verificare l'efficacia dei provvedimenti correttivi.

### **6.1 Richiesta di Azione Correttiva**

L'Azione Correttiva può essere richiesta dal Resp. di gestione della Qualità, dal Nucleo di valutazione o da qualsiasi settore dell'Associazione in funzione di dove si è verificata la Non Conformità e della sua gravità.

#### **6.1.1 Richiesta di Azione Correttiva da parte della Qualità**

Il Resp. di gestione della Qualità attiva l'Azione Correttiva compilando la parte superiore del Modulo "Azioni Correttive e Preventive" Mod. 02 PQ.8.5.2/3 indicando "Azione Correttiva" nell'apposito spazio.

#### **6.1.2 Richiesta di Azione Correttiva proveniente da altro Settore dell'Associazione.**

Il Settore interessato dalla Non Conformità richiede al Resp. di gestione della Qualità. l'attivazione dell'Azione Correttiva inviando il Modulo "Azioni Correttive e Preventive" compilata nella parte superiore e riportante l'indicazione "Azione Correttiva" nell'apposito spazio.

Per evidenziare la criticità e l'urgenza dell'attivazione della Azione preventiva possono essere uniti alla richiesta documentazione oggetto della Non Conformità.

Il Resp. di gestione della Qualità in collaborazione con il Nucleo di valutazione analizzano le informazioni contenute nel modulo Azioni correttive e preventive e nei relativi documenti allegati e valuta se attivare l'Azione Correttiva. Nel caso ritenga preferibile non attivare o rimandare nel tempo l'Azione Correttiva è comunque tenuto ad informare il Settore richiedente

	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.5.2/3-0</b>
		<b>Data Emiss.: 20.12.01</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Data Rev:05-06-2023</b>
		<b>Pag. 5 di 7</b>

## **6.2 Individuazione della Causa della Non Conformità e pianificazione delle Azioni Correttive**

Il Nucleo di valutazione si riunisce, analizza la Non conformità denunciata e definisce i singoli provvedimenti per eliminarne o minimizzarne le cause. Tali valutazioni vengono documentate sul modulo Azioni correttive e preventive.

In particolare:

- La pianificazione delle Azioni Correttive deve precisare responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica (vedere punto 6.4).
- Nella valutazione degli eventuali impatti economici vale il principio che le Azioni Correttive devono essere di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurate ai rischi relativi.
- Quando necessario devono essere previste opportune modifiche ai relativi documenti del Sistema Qualità.

## **6.4 Attuazione Azioni Correttive**

Il Nucleo di valutazione attua le Azioni Correttive secondo quanto pianificato ed informa il Settore o l'Associazione circa le azioni intraprese e coordina tale attuazione.

## **6.5 Verifica efficacia**

Ad Azione Correttiva attuata se ne verifica l'efficacia documentandone gli esiti nell'apposita sezione del modulo Azioni correttive e preventive. Generalmente tali verifiche vengono effettuate dal Nucleo di valutazione mediante valutazione diretta documentata oppure Verifica Ispettiva Interna. L'esito positivo della verifica consente la chiusura della richiesta di Azione Correttiva, ovvero l'archiviazione del modulo stesso.

Le valutazioni emerse dalle Azioni Correttive vengono prese in esame nell'analisi periodica per le Azioni Preventive (vedere punto 8).

## **7. AZIONI PREVENTIVE**

Le Azioni Preventive sono la conseguenza dell'analisi delle informazioni e dei dati derivanti dai processi e dalle attività lavorative che hanno influenza sulla qualità del prodotto. In tal modo il Sistema Qualità diventa uno strumento dinamico per il continuo miglioramento dell'Azienda.

Le Azioni Preventive consistono nelle seguenti attività:

- Analizzare periodicamente le informazioni fornite dal S.Q. allo scopo di individuare cause di potenziali Non Conformità.
- Pianificare provvedimenti preventivi in grado di eliminare o minimizzare le cause delle Non conformità potenziali (definendo attività, responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica).

	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.5.2/3-0</b>
		<b>Data Emiss.: 20.12.01</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Data Rev:05-06-2023</b>
		<b>Pag. 6 di 7</b>

- Attuare i provvedimenti preventivi.
- Verificare l'efficacia dei provvedimenti preventivi.
- Inserire le informazioni relative ai provvedimenti preventivi tra gli elementi utilizzati per il Riesame del Sistema Qualità da parte del Consiglio Direttivo.

### **7.1 Analisi informazioni del Sistema Qualità e individuazione Non Conformità potenziali**

Ogni 3 mesi il Resp. di gestione della Qualità prende in esame le informazioni relative a concessioni, reclami delle Associazioni collegate, rapporti di assistenza alle Associazioni, registrazioni della qualità, rapporti di verifiche ispettive, etc. allo scopo di prevenire ed eliminare le cause potenziali di Non conformità.

### **7.2 Richiesta di Azione Preventiva**

L'Azione Preventiva viene attivata dal Resp. di gestione della Qualità a seguito delle analisi descritte al punto 7.1.

Il Resp. di gestione della Qualità attiva l'Azione Preventiva compilando la parte superiore del modulo "Azioni Correttive e Preventive" indicando "Azione Preventiva" nell'apposito spazio.

Per evidenziare la criticità e l'urgenza dell'attivazione dell'Azione Preventiva possono essere unite, ad esempio, copie dei documenti utilizzati per le analisi descritte.

### **7.3 Convocazione Gruppo di Miglioramento**

Attivata l'Azione correttiva e preventiva, il Resp. di gestione della Qualità:

- Compila la seconda parte del modulo
- Definisce e riunisce il Nucleo di valutazione.
- All'interno del Nucleo di valutazione viene nominato il Responsabile della gestione della Azione Preventiva in oggetto.

### **7.4 Individuazione della Causa della Non Conformità potenziali e pianificazione delle Azioni Preventive**

Il Nucleo di valutazione si riunisce, analizza le Non conformità potenziali e definisce i singoli provvedimenti per eliminarne o minimizzarne le cause. Tali valutazioni vengono documentate sul modulo Azioni correttive e preventive.

In particolare:

- La pianificazione delle Azioni Preventive deve precisare responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica.
- Nella valutazione degli eventuali impatti economici vale il principio che le Azioni Preventive devono essere di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurate ai rischi relativi.

	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.5.2/3-0</b>
		<b>Data Emiss.: 20.12.01</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Data Rev:05-06-2023</b>
		<b>Pag. 7 di 7</b>

- Quando necessario devono essere previste opportune modifiche ai relativi documenti del Sistema Qualità.
- Quando sono necessari interventi rilevanti sul Sistema Qualità, a discrezione del Resp. di gestione della Qualità, deve essere informata o direttamente coinvolta nelle Azioni Preventive anche il Consiglio Direttivo. Inoltre deve essere previsto che le relative valutazioni vengano a far parte del Riesame del Sistema Qualità da parte del Consiglio Direttivo.

### **7.5 Attuazione Azioni Preventive**

Il Nucleo di valutazione coordina tale attuazione e tiene al corrente i vari Settori interessati dello stato di avanzamento delle Azioni Preventive.

### **7.6 Verifica efficacia**

Ad Azione Preventiva attuata se ne verifica l'efficacia documentandone gli esiti nell'apposita sezione del modulo Azioni correttive e preventive. Tali verifiche vengono effettuate dal Resp. di gestione della Qualità e dal Nucleo di valutazione e devono prevedere la valutazione degli effetti diretti dell'Azione Preventiva (mediante valutazione diretta documentata oppure Verifica Ispettiva Interna).

L'esito positivo della verifica consente la chiusura della richiesta di Azione Preventiva, ovvero l'archiviazione del modulo.

Tutta la documentazione (Modulo Azioni correttive e preventive, verbali ed allegati) viene archiviata a cura del Resp. di gestione della Qualità per almeno 2 anni.

## **8. RIFERIMENTI**

### **8.1. Norme**

UNI EN ISO 9001:2008 "Modello di gestione della qualità nella erogazione di servizi ed assistenza"

### **8.2. Procedure di gestione della qualità**

### **8.3. Moduli**

Mod. 01 PQ. 8.5.2/3 "Registro delle non conformità"

Mod. 02 PQ. 8.5.2/3 "Azioni correttive e preventive"