	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 7.5-0
		Data Emiss.: 20.12.01
	PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data Rev.: 06.06.2023
		Pagina 1 di 7

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. PROCEDURA
5. ARCHIVIAZIONE
6. RIFERIMENTI

Preparato dal Responsabile di gestione della qualità: Marco Grechi.

ELENCO DELLE REVISIONI


N° REVIS.	DATA	CAPITOLI MODULI	DESCRIZIONE
01	06/2023		Revisione totale

APPROVAZIONE

ENTE	FIRMA
Il Presidente	
Il Responsabile RSQ	

ELENCO DI DISTRIBUZIONE

ENTE	FIRMA
Il Presidente	
Il Responsabile RSQ	
Il Direttore Autoparco	
Il Direttore del Servizi	
Il Direttore Amministrativo	

 CROCE BIANCA ORBASSANO Strada Rivalta, 50	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 7.5-0
		Data Emiss.: 20.12.01
	PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data Rev.: 06.06.2023
		Pagina 2 di 7

1 . SCOPO

La presente procedura stabilisce le modalità, le prescrizioni e le responsabilità per le attività di controllo e verifica finale durante il processo di erogazione del servizio dalla fase di accettazione al controllo finale dell'attività dalla Croce Bianca di Orbassano per garantire la qualità dei servizi erogati.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i controlli e verifiche finali che si effettuano in Associazione dall'accettazione del servizio da erogare, alla verifica finale del servizio stesso.

Tenendo conto che il servizio dell'Associazione deriva dalla richiesta del utente o dall'ASL/AOU di competenza, pertanto non tutti i servizi possono essere programmati e pianificati se non al momento della richiesta.

Servizi pianificati:

- Patologie autorizzate
- Dializzati


- Servizio trasporto bambini

Servizi non pianificati:

- Trasporto anziani
- Trasporto sociali
- Trasporto di viaggi privati su richiesta dell'utente (da e per ospedali)
- Protezione civile

Servizi per concerti, manifestazioni sportive

3. RESPONSABILITA'

 CROCE BIANCA ORBASSANO Strada Rivalta, 50	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 7.5-0
		Data Emiss.: 20.12.01
	PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data Rev.: 06.06.2023
		Pagina 3 di 7

La responsabilità dell'erogazione dei servizi, delle pianificazioni settimanali e giornaliere è del Direttore dei servizi, mentre la responsabilità dei mezzi è del Direttore dell'autoparco.

4. PROCEDURA

Attività del centralino:

l'attività del centralino è gestita secondo la Procedura interna denominata "GESTIONE DE CENTRALINO", in essa sono contenute tutte le modalità per affrontare le richieste dei servizi.

La gestione operativa avviene comunque registrando su appositi registri tutta l'attività ed in particolare i registri disponibili sono:

- **"Nuovo registro delle telefonate"**; su questo registro vengono riportate tutte le telefonate in arrivo ed in partenza della Croce Bianca di Orbassano.

N.B. ogni servizio deve essere registrato in apertura ed in chiusura

- **" Registro servizi"**; sul quale vengono riportati tutti i servizi svolti dalla Croce Bianca di Orbassano,


N.B. ogni servizio deve essere registrato in apertura ed in chiusura

- **Registro allarme di Protezione Civile;** sul quale vengono riportati i motivi della chiamata, la persona che ha ricevuto la telefonata o fax, l'allertamento ai volontari.

I registri terminati devono essere archiviati per un periodo di 10 anni.

Servizi pianificati:

Per i servizi pianificati le risorse sia tecniche (automezzi) che umane sono pianificate settimanalmente e conseguente pianificazione giornaliera per la formazione degli equipaggi (Modulo 01 PQ. 7.5)

	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 7.5-0
		Data Emiss.: 20.12.01
	PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data Rev.: 06.06.2023
		Pagina 4 di 7

Servizi non pianificati:

I servizi non pianificati vengono svolti nell'arco della giornata (compatibilmente con le disponibilità dell'Associazione e le necessità del cliente), riferite alla pianificazione giornaliera.

Servizi per concerti, manifestazioni sportive

I servizi per concerti e manifestazioni sportive sono programmati con un anticipo di almeno 20 giorni quindi rientrano nella pianificazione settimanale, con formazione degli equipaggi secondo la pianificazione giornaliera.

Servizio di Protezione Civile (non certificato)

Il servizio di Protezione Civile è attivo 24 ore su 24 e riguarda la chiamata dei volontari addetti ed eventuali ambulanze da inviare sul luogo segnalato. La procedura che si segue è la stessa riportata sul "Manuale di Protezione Civile" definito dal gruppo della centrale operativa con sede presso l'A.N.P.AS.

Erogazione dei servizi:

I servizi devono essere svolti nel seguente modo:


Servizi pianificati

Sulla base della pianificazione giornaliera, descritto nel Mod. A3 PQ. 7.5 l'equipaggio all'ora stabilita deve partire dalla sede e svolge il servizio con il mezzo previsto e pianificato dal Direttore dell'autoparco; la documentazione a bordo del mezzo, preventivamente preparato dalla Segreteria, consiste nel Modulo 01 PQ 7.5 il quale riporta:

- Ora di partenza
- Ora di arrivo sul luogo prestabilito
- Indicazione del luogo
- Tipo di servizio (Prendere o portare il paziente)
- Il tipo di mezzo utilizzato
- I nominativi dell'equipaggio
- Eventuali note
- Da chi è stato richiesto il servizio.

Svolto il servizio l'equipaggio rientra in sede e l'autista compila il "Modulo di servizio effettuato, protocollato con numero progressivo, il quale riporta i dati del servizio erogato nonché i Km di partenza ed arrivo.

Il Modulo suddetto deve poi essere completato dall'Ufficio Segreteria per le parti relative all'aspetto economico.

 CROCE BIANCA ORBASSANO Strada Rivalta, 50	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 7.5-0
		Data Emiss.: 20.12.01
	PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data Rev.: 06.06.2023
		Pagina 5 di 7

Per quanto riguarda i servizi festivi la pianificazione avviene utilizzando lo specifico modulo (Modulo 03 PQ.7.5)

Servizi non pianificati

I servizi non pianificati derivano da richieste telefoniche normalmente in tempi che non permettono una pianificazione settimanale, pertanto detti servizi devono essere svolti attingendo risorse dalla pianificazione giornaliera.

- La richiesta del servizio da parte dell'utente viene rilevata dall'addetto al centralino (secondo la procedura interna "Gestione del centralino" il quale registra la chiamata sul registro;
- Trasmette i dati al coordinatore servizi di turno;
- Il coordinatore di turno verifica immediatamente:
 - 1) la disponibilità dei mezzi,
 - 2) delle risorse umane disponibili;
 a verifica effettuata il coordinatore da disposizione al centralino di richiamare l'utente per:
 - 1) declinare la richiesta in quanto non si dispone in quel momento delle risorse necessarie
 - 2) confermare il servizio richiesto.

L'ufficio Segreteria, nelle ore previste o il centralino in mancanza della segreteria, predispone il Modulo 01 PQ 7.5. con i dati di riferimento per l'espletamento del servizio


Il servizio si deve svolgere nei termini stabiliti, la documentazione di erogazione del servizio è la stessa utilizzata per i servizi pianificati e deve essere completata dall'Ufficio Segreteria per le parti relative all'aspetto economico.

A servizio avvenuto l'addetto al centralino registra sul Registro nelle caselle appropriate l'avvenuto servizio

I tempi di espletamento della verifica devono essere tassativamente entro i 20 minuti dalla chiamata.

Servizi per concerti, manifestazioni sportive

Questo servizio si svolge allo stesso modo di un servizio pianificato, la modulistica relativa al servizio è compilata dal Direttore dei servizi e contempla:

	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 7.5-0
		Data Emiss.: 20.12.01
	PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data Rev.: 06.06.2023
		Pagina 6 di 7

- Data del servizio
- Tipo di concerto
- Luogo di svolgimento del servizio
- Tipo di mezzi da impiegare
- Nominativi dei volontari (autista barelliere e volontari impiegati nelle postazioni).

Il modulo richiamato è identificato con codice alfanumerico: Mod. 02 PQ. 7.5

L'istruzione Operativa che dettaglia l'organizzazione del servizio è identificata con ISL 01 PQ.7.5

5. ARCHIVIAZIONE

I moduli "Servizio effettuato" e "Pianificazione giornaliera" vengono archiviati in cartellina posta in archivio per un periodo di 10 anni.

I registri quando sono completati devono essere archiviati in archivio per un periodo di 10 anni.

Ad espletamento del servizio tutti i dati vengono inseriti nel programma informatico "PASS cloud" REGOLA.

6. RIFERIMENTI

6.1. Norme

UNI EN ISO 9001:2015 "Modello di assicurazione qualità nella erogazione di servizi ed assistenza

6.2. Procedure Operative del Sistema di gestione della qualità


6.3. Moduli

Mod. 01 PQ.7.5 "Modulo di servizio"

"Modulo completamento servizio" definito con numero progressivo di intervento

Mod. 01.1 PQ. 7.5 "Pianificazione giornaliera"

Mod. 02 PQ. 7.5 "Servizio concerti" e "Grandi eventi".

	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 7.5-0
		Data Emiss.: 20.12.01
	PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Data Rev.: 06.06.2023
		Pagina 7 di 7

ISL PQ. 7.5 “Organizzazione dell’assistenza ai concerti”

Mod. 03 PQ. 7.5 “Turni festivi diurni”

Registro telefonate

Registro servizi

Registro Protezione Civile