



3.0.1 Che cos'è la certificazione ISO 9001: significato della norma

Nello specifico, la **certificazione ISO 9001** si ottiene alla presenza di un sistema di gestione della qualità. I parametri per stabilire ciò sono legati a requisiti di carattere generale, che possono essere implementati da ogni tipo di organizzazione. Per definizione, la **ISO 9001** è uno standard internazionale relativo alla **gestione della qualità**, applicabile da tutte le organizzazioni, operanti in qualsiasi settore di attività, volto a ottimizzare la struttura organizzativa, per migliorare in maniera continua associazione o l'ente.

Per comprendere il significato della ISO 9001 dobbiamo concentrarci sul concetto di sistema di gestione della qualità, con cui identifichiamo una raccolta di politiche, processi, procedure documentate e registrazioni, che definiscono il modo in cui un'associazione di volontariato crea e fornisce un prodotto e/o servizio ai propri utenti. La parola qualità si riflette nell'efficienza operativa dell'organizzazione, e nel modo il continuo miglioramento del servizio erogato sul territorio. Fare qualità vuol dire rispettare alcuni requisiti relativi a fattori interni ed esterni all'associazione di cui il sistema di gestione tiene conto, e che occorrono per ottenere la certificazione.

3.0.2. Definizioni da Norma UNI EN ISO 9000:2015 Fondamenti e terminologia.

ASSICURAZIONE DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ: Tutte le attività pianificate e sistematiche attuate nell'ambito del sistema qualità, di cui viene data dimostrazione per quanto occorre, messe in atto per dare adeguata confidenza che un'entità (processo, servizio, etc.) soddisferà i requisiti per la qualità.

AUTOCONTROLLO: Controllo di qualità attuato dalla stessa persona che esegue l'attività.

CARATTERISTICA: Qualsiasi proprietà o attributo, riferito ad un prodotto, ad un procedimento o un servizio che sia distinguibile, descrivibile e misurabile.

AFFIDATARIO DEL SERVIZIO o suoi rappresentanti, che stipula una Convenzione con le Istituzioni del territorio e le ASL/AOU o istituzioni territoriali di riferimento secondo le D.G.R o S.M.I.

CONFORMITÀ: Soddisfacimento di requisiti specificati indicati su questo Manuale.

CONTROLLO DELLA QUALITÀ: Le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti della Qualità, secondo questo Manuale.

DOCUMENTAZIONE DELLA QUALITÀ: Qualsiasi informazione scritta, illustrata o registrata che descriva, definisca, specifichi, documenti o certifichi attività, prescrizioni, procedure o risultati aventi attinenza con la qualità, secondo questo Manuale.

GESTIONE / CONDUZIONE DELL'ASSOCIAZIONE PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ: L'insieme delle attività di gestione che determinano la politica della qualità, gli obiettivi e le responsabilità per la



qualità e li traducono, in pratica, nell'ambito del sistema qualità, con mezzi quali la pianificazione della qualità, il controllo della qualità, l'assicurazione della qualità e il miglioramento della qualità.

GESTIONE TOTALE PER LA QUALITÀ: modo di governo di un'organizzazione incentrato sulla qualità, basato sulla partecipazione di tutti i suoi membri, mirante al successo a lungo termine ottenuto attraverso la soddisfazione dell'utilizzatore, e comportante benefici sia per i membri dell'organizzazione, sia per l'Associazione.

MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ: Le azioni intraprese nell'ambito di un'organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia dell'Utente che delle Istituzioni presenti sul territorio.

NON CONFORMITÀ: Non soddisfacimento di un requisito specificato.

PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ: Le attività mediante le quali vengono stabiliti gli obiettivi ed i requisiti per la qualità e per l'applicazione degli elementi del sistema qualità.

POLITICA DELLA QUALITÀ: Gli obiettivi e gli indirizzi generali di un'organizzazione per quanto riguarda la qualità, espressi in modo formale dalla Presidenza e da tutto il Consiglio Direttivo.

PROCEDURA: modalità definite per eseguire un'attività. In molti casi le procedure sono documentate (per esempio le procedure relative alle Non Conformità). Quando la procedura è documentata conviene utilizzare il termine "procedura scritta" o "procedura documentata". Una procedura scritta o documentata di regola contiene: lo scopo e il campo d'applicazione di un'attività; che cosa deve essere fatto e da chi, quando, dove e come deve essere fatto, quali mezzi, apparecchiature e documenti devono essere utilizzati; come ciò deve essere tenuto sotto controllo e registrato.

QUALITÀ: L'insieme delle caratteristiche di un'entità (prodotto, processo, servizio, etc.) che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse.

SISTEMA QUALITÀ: La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la gestione per la qualità.

Conclusione:

La ISO 9001 non è solo una certificazione: è una filosofia di lavoro che mette al centro la qualità, per l'utente e le istituzioni è il miglioramento continuo. Che tu sia un'associazione di volontariato con o senza personale dipendente può adottare questo standard ti permette di lavorare meglio, crescere con fiducia per offrire sempre un miglior servizio alla collettività.



3.1.3 Abbreviazioni

RSQ	=	RESP. DELLA QUALITA'
ACQ	=	ACQUISTI
AC	=	AZIONI CORRETTIVE
AP	=	AZIONI PREVENTIVE
MQ	=	MANUALE DELLA GESTIONE DELLA QUALITA'
NC	=	NON CONFORMITÀ
PQ 00.0	=	PROCEDURA
MOD. 00-0/P 00	=	MODULO
PQ. 00.0	=	PROCEDURA OPERATIVA
SQ	=	SISTEMA PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ
AI	=	AUDIT INTERNI