

**Sommario:**

- 7. Realizzazione del servizio**
  - 7.1. Pianificazione della realizzazione del servizio**
  - 7.2. Richieste relative all' Utente**
  - 7.3. Progettazione e sviluppo**
  - 7.4. Approvvigionamento**
  - 7.5. Erogazione dei servizi**
  - 7.6. Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

**7.1 Pianificazione e realizzazione del servizio**

La pianificazione del servizio è svolta sotto la responsabilità del Direttore del Servizi, per quanto riguarda le risorse, dal Direttore dell'autoparco per quanto riguarda i mezzi da rendere disponibili; detta pianificazione è svolta giornalmente (Pianificazione giornaliera dei servizi).

Riferimento PQ. 7.1

**7.2 Richieste relative all' Utente (Affidatario del servizio).**

La Croce Bianca di Orbassano assicura che ogni accordo preso con l'Ente affidatario del servizio venga formalizzato e come tale possa essere oggetto di riesame.

La Convenzione o quant'altro possa essere formalizzato in accordo con la relativa documentazione allegata costituisce l'atto formale ufficiale che riporta tutte le informazioni ed i requisiti riguardanti la fornitura del servizio.

L'associazione di volontariato Croce Bianca di Orbassano ha predisposto apposita Procedura Operativa al fine di assicurare l'adeguatezza e la correttezza dei dati e delle informazioni, assunti come base per la fornitura, mediante il riesame ed il coordinamento dei documenti stabiliti, in modo da garantire che la convenzione possa essere svolta soddisfacendo tutte le esigenze dell'utente.

La Croce Bianca di Orbassano ha stabilito le responsabilità:

- A) I requisiti da osservare siano opportunamente definiti e documentati; non sono previsti accordi verbali.
- B) La Croce Bianca di Orbassano abbia la capacità di soddisfare i requisiti convenzionali.

Dal punto di vista operativo, il Riesame del contratto prevede le seguenti fasi differenziate, svolte con modalità e livelli d'approfondimento diversi in base al tipo di servizio richiesto.

In fase di analisi tutti i documenti convenzionali o le richieste formali dell'affidatario sono analizzate dal Consiglio Direttivo al fine di verificare la capacità di soddisfare le esigenze.

### **Modifiche alla Convenzione**

Nel caso di modifiche alle Convenzioni durante l'erogazione del servizio, la Presidenza ed il Consiglio direttivo provvederà a fornire adeguata informazione in merito ai Settori della Croce Bianca di Orbassano interessati.

### **Registrazioni**

Le attività di riesame delle convenzioni sono opportunamente documentate e conservate.

La fornitura del servizio è regolamentata in base alla convenzione definitivo approvato da entrambe le parti.

#### **7.2.3. Comunicazione con l'Utente**

L'Associazione di volontariato ha stabilito ed attivato modalità per comunicare con l'Utente del servizio in merito a:

- Informazioni relative al servizio erogato mediante comunicazioni scritte.
- Informazioni di ritorno in caso di reclami o non conformità.
- Riesami dell'attività svolta.

Nel caso di reclami o non conformità questi vengono registrati sul "Registro non conformità".

#### **7.4. Approvvigionamento**

L'associazione di volontariato Croce Bianca di Orbassano provvede all'occorrenza alla valutazione, la qualificazione e la scelta dei Fornitori e la gestione degli Ordini d'acquisto.

Obiettivo dei Direttori di settore ai quali sono demandati gli acquisti per competenza è quello di gestire all'origine nel modo più razionale, completo ed efficiente possibile l'acquisto di tutti i materiali, delle risorse e dei servizi che alimentano il Sistema della Croce Bianca di Orbassano. Per espletare le attività di competenza provvedendo a:

- Assicurare la corrispondenza alle specifiche dei prodotti acquistati.
- La pianificazione dei rapporti intercorrenti tra i Fornitori e la Croce Bianca di Orbassano relativamente all'ottimizzazione della Qualità del servizio reso.

Gli acquisti di tutti i prodotti utilizzati nell'attività sono disciplinati dalla Procedura Operativa che definiscono le modalità operative, le responsabilità e le sequenze, dalla richiesta d'acquisto del prodotto, da parte di qualsiasi Ente dell'Associazione, sino alla sua consegna ed accettazione.

Riferimento PQ. 7.4

#### **Valutazione dei Fornitori**

Per Valutazione di un Fornitore, s'intende l'insieme delle azioni svolte per accertare la capacità e l'affidabilità dello stesso a fornire prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti. La valutazione dei Fornitori serve a:

- Selezionare e Qualificare in modo oggettivo i Fornitori più convenienti ed affidabili, con cui instaurare maggiori

rapporti di collaborazione;

- Avere maggiori garanzie sulla Qualità e conformità dei prodotti e dei servizi forniti;
- Ridurre i costi globali degli Acquisti;
- Classificare e confrontare nel tempo i Fornitori di prodotti uguali o simili.

La Qualifica è il riconoscimento ufficiale e formale da parte della Croce Bianca di Orbassano, che il Fornitore ha un Sistema Qualità aziendale (oppure una semplice organizzazione) tale da garantire la fornitura di prodotti o servizi conformi.

Tutte le informazioni relative alla Valutazione e Qualifica dei Fornitori sono riportate, in forma sintetica, sull'"Elenco dei Fornitori". In particolare:

- Il tipo di prodotti / servizi che il Fornitore è autorizzato a fornire;
- La Valutazione del Sistema Qualità del Fornitore;
- La Valutazione consuntiva del prodotto/ servizio fornito dal Fornitore.

La Croce Bianca di Orbassano svolge una serie di valutazioni per scegliere Fornitori idonei e per accettare, quando attuabile, che il loro Sistema Qualità e le loro capacità produttive garantiscano nel tempo la fornitura di prodotti o servizi conformi ai requisiti contrattuali e di Qualità richiesti.

Il tipo di Valutazione sui Fornitori è stabilito caso per caso in relazione al tipo di prodotto o servizio, alla sua importanza, alle caratteristiche richieste e, quando applicabile, alle informazioni precedentemente raccolte ed accertate sulle prestazioni del Fornitore.

La valutazione è effettuata dal Responsabile di gestione della Qualità in collaborazione con il Direttore del settore di competenza.

La valutazione è effettuata tramite autovalutazione da parte del fornitore stesso, oppure tramite Audit di Sistema e/o di Processo effettuati da Gestione Qualità.

Non si effettua la valutazione del Sistema Qualità qualora:

- Il Fornitore disponga di un sistema qualità certificato da Enti accreditati.
- Si tratti di grande Fornitore di solida e documentata fama internazionale che fornisca merci dotate di certificazione d'Enti riconosciuti.

I risultati della valutazione stabiliscono se il fornitore scelto è idoneo e può quindi essere inserito nella Lista dei Fornitori Accettabili (qualifica del fornitore).

Riferimento PQ. 7.4.1.

#### **Dati d'acquisto**

Gli Ordini d'Acquisto sono verificati a seconda dei casi dal Direttore del settore o dal Consiglio Direttivo e riportano chiaramente la descrizione del prodotto/servizio acquistato e, quando applicabili, il riferimento a Norme, cataloghi, Specifiche Tecniche, comprese le specifiche d'imballo, etc.

Gli Ordini d'Acquisto riferiti ad altri materiali che non sono coperti da tali normative, riportano sempre una chiara descrizione del tipo, modello, o altra precisa identificazione del prodotto da acquistare.

#### **Verifica del prodotto acquistato**

La verifica del prodotto acquistato è demandata al Direttore del settore di competenza o da una persona da lui delegata; la verifica è sempre a carattere amministrativo oltre al controllo della documentazione prevista (es. Certificati di conformità, ecc.)

#### **Verifica da parte dell'Associazione presso il Fornitore**

Nei documenti d'acquisto, la Croce Bianca di Orbassano può richiedere al Fornitore di accertare alla fonte o al ricevimento che il prodotto acquistato sia conforme ai requisiti contrattuali applicabili.

La verifica da parte della Croce Bianca di Orbassano non solleva il Fornitore dalla responsabilità di fornire prodotti accettabili né esclude un loro eventuale successivo rifiuto.

Quando la Croce Bianca di Orbassano esegue una verifica presso lo stabilimento di un Fornitore, tale verifica non può essere utilizzata come prova dell'efficacia del controllo della Qualità eseguita dal Fornitore.

#### **Verifica da parte dell'Affidatario del prodotto acquistato dalla Associazione.**

Gli affidatari del servizio della Croce Bianca di Orbassano, quando specificato nel contratto, possono verificare la conformità alle loro specifiche di materiali e componenti acquistati, direttamente all'origine, presso il fornitore interessato o al ricevimento in Magazzino dell'Associazione.

### **7.5. Produzione ed erogazione del servizio**

Il presente capitolo descrive i sistemi e le attività messe in atto dall'Associazione di volontariato per tenere sotto controllo i processi di erogazione dei servizi e le attrezzature/materiali/mezzi, al fine di garantire che i servizi offerti siano conformi alle richieste dell'utente (fornitore) finale, dell'ente attivatore ed agli standard interni.

L'erogazione avviene secondo la pianificazione riportata al punto 7.1 che può essere settimanale / giornaliera oppure non pianificata in anticipo in quanto richiesta sul momento.

Le modalità di erogazione del servizio sono riportate nella Procedura operativa PQ. 7.1.

#### **7.5.1. Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione di servizi**

La Croce Bianca di Orbassano pianifica le attività di erogazione del servizio e ne controlla lo svolgimento.

Le condizioni per ottenere un servizio conforme sono:

- La disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio.
- La disponibilità di appropriati regolamenti.

- L'utilizzazione di apparecchiature e mezzi idonei Vedere Modulo 01 Cap. 7.5.1 ("Check list mensile ambulanze").
- La disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi di monitoraggio.

La documentazione inerente alle attività di erogazione dei servizi sono contenute nei seguenti documenti e moduli:

- Statuto
- Regolamento generale
- Regolamento dei servizi
- Regolamento soccorritori autisti
- Gestione del centralino
- Convenzioni con le ASL e AOU.
- Convenzioni con il Comune di Orbassano

I documenti citati sono conosciuti dal personale per competenza e sono emessi in forma controllata.

#### **7.5.2. Validazione dell'erogazione del servizio**

L'associazione di volontariato ha stabilito:

- Criteri di approvazione dei processi di erogazione del servizio.
- Qualificazione del personale interessato all'erogazione del servizio.
- La formazione all'utilizzo delle Procedure Operative specifiche
- La formazione e l'informazione dei regolamenti
- La conservazione delle registrazioni dell'avvenuto servizio.

#### **7.5.3. Identificazione e rintracciabilità**

La Croce Bianca di Orbassano ha stabilito l'identificazione e la rintracciabilità nel tempo dei servizi erogati mediante un sistema informatico tale da consentire mediante l'archivio di verificare tutti i passaggi del processo di ogni singolo servizio erogato.

#### **7.5.4. Proprietà dell'utilizzatore del servizio**

Per l'Associazione di volontariato la proprietà dell'utilizzatore si identifica in "trattamento dei dati confidenziali", a tale proposito tutto il personale è tenuto all'osservanza delle relative leggi nazionali ed europee in vigore.

#### **7.5.5. Conservazione dei prodotti / materiali / mezzi**

L'Associazione di volontariato ha adottato alcuni criteri guida per definire le regole gestionali ed operative con cui effettuare le attività di movimentazione, immagazzinamento e conservazione dei prodotti, dei materiali e dei dati informatici relativi ai servizi forniti.



# **Manuale di gestione della Qualità**

## **Realizzazione del servizio**

**Capitolo 7**

**Edizione MQ 5**

**Revisione 15/04/2023**

### **Dati informatici**

La Segreteria della Croce Bianca di Orbassano assicura che venga effettuato un salvataggio di sicurezza periodico dei dati informatici contenenti informazioni di rilievo per l'operatività dei volontari in funzione dell'attività svolta.

### **Mezzi di trasporto, attrezature e materiali**

La Croce Bianca di Orbassano ha predisposto opportune Procedure Operative per la gestione dei mezzi di trasporto, attrezature e materiali occorrenti all'erogazione del servizio, inoltre ha predisposto un sistema di allocazione in appositi spazi a loro dedicati.

### **7.6. Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione**

Questo capitolo è considerato generalmente non realizzabile. Solo per particolari casi in cui l'Associazione di volontariato utilizzi come supporto per l'intervento strumenti soggetti a taratura questo punto deve essere contemplato e descritto, in capitolati e procedure dell'ASL di riferimento, e dalle leggi vigenti.