

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 4.0
		PAG.: 1 di 5
		REV.: C

SEZIONE 4

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

SOMMARIO

4.1	Requisiti generali.....	pag. 2
4.2	Requisiti relativi alla documentazione.....	pag. 3
4.2.1	Generalità.....	pag. 3
4.2.2	Manuale Qualità.....	pag. 3
4.2.3	Tenuta sottocontrollo dei documenti.....	pag. 4
4.2.4	Tenuta sottocontrollo delle registrazioni.....	pag. 4
A.	Documenti allegati.....	pag. 5
B.	Riferimenti procedurali.....	pag. 5

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Indice di Rev.	A	B	C	D	E
Data	01/08/2005	01/09/2008	01.09.09		
Emesso					
Controllato					
Approvato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	4.0
		PAG.:	2 di 5
		REV.:	C

4.1 REQUISITI GENERALI

Senior Residence ha definito e applicato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della Norma **UNI EN ISO 9001/2008**.

Tale sistema è:

- documentato attraverso un Manuale Qualità, schede descrittive dei Processi, Procedure Gestionali, Protocolli, Istruzioni Operative e documenti di registrazione della qualità;
- attuato attraverso la definizione delle responsabilità e autorità del personale;
- tenuto aggiornato attraverso verifiche ispettive periodiche pianificate;
- migliorato con continuità attraverso l'identificazione di obiettivi di qualità, la loro misurazione e la ricerca di azioni di miglioramento.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è costituito da un insieme di processi che interagiscono tra loro e definiscono le attività che hanno influenza sulla qualità del servizio offerto.

I processi necessari al Sistema di Gestione per la Qualità con l'indicazione della loro sequenza ed interazioni sono illustrati nella TAV.2 allegata alla presente sezione.

Per ciascun processo l'organizzazione ha provveduto a:

- a) definire i criteri per l'efficace funzionamento attraverso uno schema di flusso e la descrizione delle fasi, le informazioni, le competenze, e le infrastrutture necessarie;
- b) controllare periodicamente l'efficacia del processo;
- c) assicurare la disponibilità di risorse e informazioni per il funzionamento e monitoraggio dei processi (vedere Sez. 6 del MGQ);
- d) monitorare, misurare e analizzare i processi (vedere Sez. 8.2 del MGQ);
- e) attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati attraverso il coinvolgimento del personale e valutare le possibilità di miglioramento nell'ambito del Riesame della Direzione.

Alcuni processi aventi influenza sulla conformità dei servizi ai requisiti, sono affidati all'esterno:

Tipo di processo	ENTE	Specifica del processo	Riferim.
Fornitura, preparazione e distribuzione dei pasti	Appaltatore dei servizi	Capitolato di Appalto + Specifiche del Servizio	SP 06
Pulizia dei locali interni, sia comuni che di vita privata	Appaltatore dei servizi	Capitolato di Appalto + Specifiche del Servizio	SP 13
Pulizia degli spazi esterni	Appaltatore dei servizi	Capitolato di Appalto + Specifiche del Servizio	SP 13
Servizi di Assistenza Socio-Assistenziale alla persona	Appaltatore dei servizi	Capitolato di Appalto + Specifiche del Servizio	SP 08 SP 14

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ'	COD.: MGQ
		SEZ.: 4.0
		PAG.: 3 di 5
		REV.: C

Tipo di processo	ENTE	Specifica del processo	Riferim.
Servizio infermieristico	Appaltatore dei servizi	Capitolato di Appalto + Specifiche del Servizio	SP 09
Servizio Riabilitazione psico – fisica	Appaltatore dei servizi	Capitolato di Appalto + Specifiche del Servizio	SP 11
Servizio Animazione	Appaltatore dei servizi	Capitolato di Appalto + Specifiche del Servizio	SP 10
Servizio di derattizzazione e deblattizzazione	Appaltatore dei servizi	Capitolato d'Appalto	/
Trasporto rifiuti R.S.U. al punto consegna Servizio AMIAT	Appaltatore dei servizi	Capitolato d'Appalto	/
Smaltimento Rifiuti Speciali	Appaltatore dei servizi	Capitolato d'Appalto	/

Per ciascuno dei suddetti processi sono definiti i requisiti da rispettare, nonché il tipo e l'estensione del controllo da applicare al processo in relazione :

- impatto potenziale del processo sulla capacità dell'organizzazione a fornire servizi conformi ai requisiti;
- intensità dei controlli sul processo;
- capacità di controllare il processo attraverso l'applicazione del punto 7.4.

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 GENERALITÀ

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità emessa dall'organizzazione è costituita da:

- a) Una Dichiarazione documentata sulla politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità emessa dalla Direzione (vedere Sez. 5 del MGQ);
- b) Il presente Manuale di Gestione per la Qualità;
- c) Le procedure documentate richieste dalla presente norma internazionale;
- d) I protocolli richiesti dalla Pubblica Amministrazione integrati da quelli necessari all'organizzazione;
- e) Le Istruzioni Operative necessarie per assicurare l'efficace funzionamento e controllo dei processi definiti;
- f) I documenti di registrazione richiesti dalla presente norma e quelli necessari per una efficiente gestione dell'organizzazione (vedere paragrafo 4.2.4).

4.2.2 MANUALE QUALITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità applicato da **Senior Residence** è descritto nel presente MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ – MGQ.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 4.0
		PAG.: 4 di 5
		REV.: C

Il Manuale Qualità definisce il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità e riporta i riferimenti, nelle sezioni interessate, alle procedure documentate predisposte per la gestione del sistema.

Non sono presenti esclusioni dei requisiti della norma.

Nella TAV.2 allegata alla presente sezione è riportato l'elenco dei processi e le loro interazioni.

Il Manuale è strutturato in sezioni corrispondenti ai requisiti della norma, ciascuna con un indice di revisione.

4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

I documenti del Sistema Qualità predisposti da **Senior Residence** sono costituiti da:

- Manuale di Gestione per la Qualità (MGQ)
- Processi del Sistema Qualità (SP)
- Procedure del Sistema Qualità (PQ)
- Protocolli (PR)
- Istruzioni di Lavoro (IL – X)
- Istruzioni di Controllo (IC – X)
- Documenti di registrazione.

La documentazione suddetta è tenuta sotto controllo secondo modalità stabilite da una procedura documentata in cui è definito, per ciascun documento:

- a) Le responsabilità di emissione, controllo e approvazione;
- b) Le modalità di riesame e aggiornamento dei documenti;
- c) Le modalità di identificazione dello stato di aggiornamento dei documenti e delle modifiche apportate;
- d) La distribuzione dei documenti in forma controllata nei luoghi di utilizzazione attraverso appositi elenchi;
- e) Le modalità di identificazione dei documenti di origine esterna, di approvazione e di distribuzione;
- f) Le modalità di gestione e conservazione dei documenti superati.

4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Le registrazioni predisposte per fornire evidenza della conformità dei servizi e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità sono quelle indicate nei requisiti della norma **UNI EN ISO 9001/2008** integrate da quelle che consentono di conservare una memoria storica di come è stato realizzato il servizio e da quelle richieste dalla normativa vigente.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 4.0
		PAG.: 5 di 5
		REV.: C

Le modalità di gestione delle suddette registrazioni sono stabilite da una procedura documentata in cui sono definiti:

- I documenti di registrazione interessati con evidenza se sono cartacei o informatici;
- I luoghi di archiviazione;
- Le autorizzazioni all'accesso;
- Le protezioni ed i salvataggi previsti;
- La durata della conservazione;
- le modalità di eliminazione.

Le registrazioni sono conservate con cura al fine di assicurarne la loro leggibilità e rintracciabilità.

A. DOCUMENTI ALLEGATI

- TAV. 02 Sequenza dei Processi.
- TAV. 03 Elenco dei Processi, delle Procedure e dei Protocolli.

B. RIFERIMENTI PROCEDURALI

- PQ-01 Documentazione del Sistema Qualità.
- PQ-05 Controllo delle registrazioni.