

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.4
		PAG.:	1 di 6
		REV.:	B

SEZIONE 7.4

APPROVVIGIONAMENTI

SOMMARIO

7.4.1	Processo di approvvigionamento.....	pag. 2
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento.....	pag. 3
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati.....	pag. 4
A.	Responsabilità.....	pag. 5
B.	Documenti di riferimento.....	pag. 6

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Codice	A	B	C	D	E
Data	01/08/2005	01.09.08			
Emesso					
Controllato					
Approvato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 7.4
		PAG.: 2 di 6
		REV.: B

7.4 APPROVVIGIONAMENTI

7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Al fine di assicurare che i prodotti e servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti richiesti, **Senior Residence** ha introdotto un sistema di qualificazione dei fornitori che considera i seguenti aspetti.

1. Classificazione dei fornitori

Sono individuate le seguenti categorie:

- A** – Fornitori di materiali / prodotti
- B** – Fornitori di farmaci
- C** – Fornitori di servizi
- D** – Fornitori di manutenzione

2. Metodo di qualificazione dei fornitori

Il sistema di qualificazione dei fornitori è basato su criteri a ciascuno dei quali è assegnato un punteggio:

- ottimo = 10
- buono = 8
- sufficiente = 6
- scarso = 4
- insufficiente = 2

3. Valutazione iniziale del fornitore

La valutazione iniziale del fornitore (quella fatta in fase di avviamento del sistema o per i nuovi fornitori) è fatta su criteri che tengono in considerazione:

- a. Valutazione del Sistema Qualità adottato;*
- b. Affidabilità nel rispetto degli impegni;*
- c. Tempestività nell'assistenza;*
- d. Competenza del personale;*
- e. Rapporto qualità/prezzo;*
- f. Varietà prodotti/servizi;*
- g. Disponibilità prodotti;*
- h. Posizione logistica;*
- i. Referenze altri utilizzatori.*

La valutazione è registrata nel Rapporto di Valutazione Fornitori indicando i motivi oggettivi della stessa ed il punteggio assegnato.

4. Rivalutazione periodica in base alla qualità delle forniture

La qualità delle forniture è misurata attraverso i riscontri delle non conformità nei controlli di accettazione. Annualmente si determina l'indicatore di qualità delle forniture:

$$QF = \frac{\text{n° ordini conformi}}{\text{N° ordini emessi}} \times 100$$

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.4
		PAG.:	3 di 6
		REV.:	B

5. Qualificazione dei fornitori

I risultati della valutazione iniziale e periodica sono registrati nella Scheda Valutazione Fornitori determinando per ciascuno:

- il punteggio complessivo;
- il livello di qualifica.

La qualifica assegnata ai fornitori ha il seguente significato:

A. Qualificato (punteggio > 7,5)

Per *Qualificato* si intende che il fornitore è ritenuto in grado di soddisfare completamente le esigenze di **Senior Residence** relativamente alle classi di fornitura per cui è valutato.

B. Qualificato con riserva (punteggio 6,0 + 7,5)

Per *Qualificato con riserva* si intende che il fornitore è in grado di soddisfare solo parzialmente le esigenze di **Senior Residence** e deve attuare le azioni correttive concordate per rientrare nel livello precedente.

C. Non qualificato (punteggio < 6,0)

Per *Non Qualificato* si intende che il fornitore non è attualmente in grado di soddisfare le esigenze di **Senior Residence**. I fornitori appartenenti a questo livello di qualifica possono richiedere di essere rivalutati per rientrare tra i fornitori qualificati.

I fornitori "*qualificati*" e "*qualificati con riserva*" sono registrati nell'Elenco Fornitori Qualificati.

6. Informazione ai fornitori del livello di qualifica

Annualmente viene trasmessa ai fornitori qualificati e qualificati con riserva una nota informativa che illustra il punteggio di qualifica assegnato da **Senior Residence** al fine di renderli partecipi all'individuazione di possibili miglioramenti.

7. Revisione della qualifica

Verso i fornitori "*qualificati con riserva*" devono essere intraprese adeguate azioni correttive al fine di sensibilizzare il fornitore a migliorare la qualità dei prodotti/servizi. L'efficacia delle azioni correttive è valutata alla scadenza prevista e registrata nella Scheda Qualificazione Fornitori.

I fornitori "*non qualificati*" possono essere considerati "*qualificati con riserva*" a fronte di un preciso impegno documentato del fornitore ad eliminare le cause che hanno influito sulla valutazione. Alla scadenza è valutata l'efficacia dell'azione intrapresa dal fornitore.

7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO

a) Forniture di materiali, prodotti

Gli acquisti sono effettuati dall'URP e dalla Capo Sala, attraverso l'emissione di Documenti di Acquisto costituiti da:

- URP 04: Richiesta d'offerta;
- URP 05: Ordine d'acquisto;
- MAN 04: Richiesta interventi di manutenzione;
- Farmaci di Fascia C (a pagamento): Ricetta Ripetibile emessa dai medici di base;
- INF 20: Acquisti sanitari

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.4
		PAG.:	4 di 6
		REV.:	B

Quando richieste, le offerte sono valutate da DGE tramite una firma in calce all'offerta e sono seguite dall'ordine scritto.

Gli Ordini di acquisto sono identificati con un protocollo e riportano termini di consegna, pagamento, la descrizione chiara ed esauriente del tipo di materiale, prezzi e sconti.

In particolare l'ordine d'acquisto deve riportare i requisiti per l'approvazione del prodotto, delle procedure, dei processi, delle apparecchiature, per la qualificazione del personale, del Sistema Qualità applicabile.

Gli ordini d'acquisto sono approvati dalla Capo Sala per prodotti a carattere sanitario, da URP per prodotti di consumo di valore inferiore a € 500,00, da DAM per importi fino a € 2000,00 e da DGE per tutti gli altri ordini.

Gli Ordini di Acquisto sono controllati prima della loro emissione.

I prodotti per il bar (gelati, caffè) approvvigionati da fornitori esterni, sono gestiti con le modalità sopra indicate, gli altri prodotti (bibite, latte, acqua, etc.) sono richiesti all'appaltatore dei servizi e tale richiesta è riportata tempestivamente sul Registro Ordini Verbali.

b) Forniture di farmaci

La sensibile tematica dell'approvvigionamento dei farmaci e dei parafarmaci, è trattata in dettaglio nel Protocollo PR 03 – Gestione Farmaci.

c) Forniture di servizi

Le forniture di servizi di cooperativa (servizi di assistenza tutelare, assistenza infermieristica, fornitura e distribuzione pasti, lavanderia, riabilitazione psico-fisica, animazione, smaltimento rifiuti, pulizie, derattizzazione e deblattizzazione) e di manutenzione di impianti/attrezzature sono definite in appositi contratti di appalto adeguatamente riesaminati, che definiscono in dettaglio le caratteristiche di ogni servizio.

7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI

a) Forniture di materiali e prodotti

Controlli quantitativi

I controlli devono accertare se le quantità consegnate corrispondono a quanto richiesto nell'ordine e dichiarato nel DDT/fattura accompagnatoria.

I controlli quantitativi sono documentati con un timbro posto nel DDT/fattura accompagnatoria indicando i risultati del controllo e il responsabile.

Controlli qualitativi

I controlli devono accertare la rispondenza dei materiali ai requisiti richiesti negli ordini di acquisto. Le modalità di controllo sono quelle definite negli ordini di acquisto e sono illustrate da Istruzioni di Controllo che precisano:

- i parametri da controllare per ciascun tipo di materiale;
- i criteri di accettabilità;
- l'estensione del controllo.

Il controllo è documentato con un timbro posto nel DDT che documenta il risultato del controllo ed il responsabile.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.4
		PAG.:	5 di 6
		REV.:	B

Nei casi in cui la fornitura debba essere corredata da Certificati Analisi la conformità della fornitura deve essere valutata anche attraverso il controllo del Certificato con la documentazione di riferimento.

Materiali non conformi

Nel caso in cui i controlli rilevino una non conformità, il responsabile provvede a:

- evidenziare nel timbro il risultato del controllo;
- emettere il Rapporto di Non Conformità;
- segregare e identificare con appositi cartellini il materiale non conforme.

Il trattamento delle non conformità è descritto nella Sez. 8.3 del MGQ.

b) Servizi di cooperativa

Le modalità di controllo dei servizi affidati alla cooperativa sono dettagliati nella Sez. 8.2.3 del MGQ.

c) Servizi di manutenzione attrezzature/impianti

I lavori di manutenzione sono sottoposti a controlli di conformità in accordo a quanto definito nell'apposito protocollo.

Il trattamento delle eventuali non conformità è svolto in accordo a quanto definito nella Sez. 8.3 del MGQ.

d) Farmaci approvvigionati

Il controllo della conformità dei farmaci approvvigionati è definito da un'apposita Istruzione di Controllo che definisce i parametri da controllare per ciascun tipo di materiale, i criteri di accettabilità, l'estensione del controllo ed il responsabile.

La conformità dei farmaci approvvigionati è comprovata con l'aggiornamento del "registro riepilogo acquisto farmaci" e con la sigla dell' I.P. o della Capo Sala che ha effettuato il controllo.

Nel caso di approvvigionamento di farmaci dalle farmacie ospedaliere, l'evidenza del controllo è data dalla spunta dei farmaci elencati e dall'apposizione della sigla da parte della capo sala sui tabulati stessi.

e) Ausili approvvigionati

Il controllo della conformità degli ausili approvvigionati è effettuato dal fisiatra della ASL presso la quale è stata fatta richiesta documentata.

In attesa del collaudo, l'ausilio è segregato ed identificato con il cartello "IN ATTESA DI COLLAUDO" al fine di evitare eventuali utilizzi non autorizzati dello stesso.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 7.4
		PAG.: 6 di 6
		REV.: B

A. **RESPONSABILITA'**

ATTIVITA'	A	R	C	P
Esegue la qualificazione dei fornitori		DAM		
Emette l'elenco Fornitori Qualificati		RGQ		
Esegue la valutazione storica dei fornitori		RGQ		
Emette la Nota Informativa Fornitori		RGQ		
Emette i contratti d'appalto		DGE		
Emette gli ordini di fornitura		DGE / URP/CAPO SALA		
Richiede gli interventi di manutenzione		Operatori		
Controlla i prodotti approvvigionati		URP		
Controlla i lavori eseguiti da imprese esterne		URP		

R = Responsabile - P = Partecipa - C = Controlla - A = Approva

B. **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- FOR 01 Elenco fornitori qualificati
- FOR 02 Scheda valutazione fornitori
- FOR 03 Rapporto di valutazione fornitori
- FOR 04 Nota informativa Fornitori
- INF 20 Acquisti sanitari
- INF 21 Riepilogo acquisto farmaci
- MAN 04 Richieste interventi di manutenzione
- URP 04 Richiesta di offerta
- URP 05 Ordine d'acquisto
- URP 19 Registro ordini verbali
- IC-U-02 Istruzione di controllo prodotti approvvigionati
- PR 03 Protocollo gestione farmaci
- PR 20 Protocollo Manutenzione