

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 8.5
		PAG.: 1 di 3
		REV.: B

SEZIONE 8.5

MIGLIORAMENTO

SOMMARIO

8.5.1	Miglioramento continuo.....	pag. 2
8.5.2	Azioni correttive.....	pag. 2
8.5.3	Azioni preventive.....	pag. 2
A.	Responsabilità.....	pag. 3
B.	Riferimenti procedurali.....	pag. 3

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Indice di Rev.	A	B	C	D	E
Data	02/05/05	23/02/06			
Emesso					
Controllato					
Approvato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 8.5
		PAG.: 2 di 3
		REV.: B

8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Le strategie di gestione che hanno guidato **Senior Residence** in questi anni sono state costantemente indirizzate verso il miglioramento continuo dei processi e della struttura. L'introduzione di un Sistema Qualità consente alla Direzione Generale di completare le strategie avviate con un'impostazione organizzativa finalizzata alla soddisfazione dei Clienti.

Le tecniche utilizzate per il miglioramento prevedono l'utilizzo della politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive, il riesame della Direzione.

8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

La gestione delle azioni correttive è fatta secondo le modalità descritte da una procedura documentata in cui sono definiti i requisiti e le responsabilità per:

- a. riesaminare le non conformità relative al sistema, ai processi e ai prodotti, compresi i reclami dei Clienti;
- b. ricercare e individuare le cause delle non conformità attraverso la partecipazione delle funzioni interessate;
- c. adottare un sistema di valutazione delle non conformità basato sui criteri GRAVITA' e FREQUENZA che consenta di individuare la priorità delle azioni correttive;
- d. definire il contenuto delle azioni correttive e le responsabilità di attuazione e controllo;
- e. tenere sotto controllo l'attuazione delle azioni correttive;
- f. riesaminare le azioni correttive per valutarne l'efficacia.

Le azioni correttive possono essere emesse a fronte di non conformità rilevate a seguito di:

- verifiche ispettive interne del Sistema Qualità;
- verifiche ispettive esterne del Sistema Qualità;
- controlli al ricevimento, nei processi o finali;
- reclami dei Clienti.

Le Richieste di Azione Correttiva sono sottoposte al controllo e approvazione prima della loro attuazione e sono riportate in un apposito registro.

8.5.3 AZIONI PREVENTIVE

La gestione delle azioni preventive è fatta secondo le modalità descritte da una procedura documentata in cui sono definiti i requisiti e le responsabilità per:

- a. ricercare e individuare le non conformità potenziali presenti nel Sistema Qualità, le loro cause e gli effetti che potrebbero produrre;
- b. adottare un sistema di valutazione degli effetti delle non conformità basato sui criteri GRAVITA' e RISCHIO che consenta di individuare la priorità delle azioni preventive;

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 8.5
		PAG.: 3 di 3
		REV.: B

- c. definire il contenuto delle azioni preventive valutando con tutte le funzioni interessate le implicazioni che l'azione potrebbe avere con gli altri aspetti del Sistema Qualità e le responsabilità di attuazione e controllo;
- d. tenere sotto controllo l'attuazione delle azioni preventive;
- e. riesaminare le azioni preventive per valutarne l'efficacia.

Le azioni correttive possono essere emesse a seguito di:

- riesame del Sistema Qualità;
- analisi del raggiungimento degli obiettivi di qualità;
- esame delle registrazioni della qualità;
- proposte da parte del personale e valutazione della Direzione.

Le Richieste di Azione Preventiva sono sottoposte al controllo e approvazione e sono registrate in un apposito registro.

Qualora si rilevino aspetti notabili di miglioramento, qualunque membro dell'organizzazione può proporre una Richiesta di Azione di Miglioramento, sottoposta al controllo ed approvazione della DGE, al fine di perpetrare il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità implementato.

Le Richieste di Azione di Miglioramento sono registrate in un apposito registro.

A. RESPONSABILITA'

ATTIVITA'	A	R	C	P
Azioni Correttive	DGE	Responsabili	RGQ	
Azioni Preventive	DGE	Responsabili	RGQ	Tutte le funzioni
Azioni di Miglioramento	DGE	Responsabili	RGQ	Tutte le funzioni
Registra le Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento		RGQ		

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

B. RIFERIMENTI PROCEDURALI

- PQ-03 Azioni Correttive e Preventive
- RGQ 17 Azione di miglioramento