



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 1 di 12

1. Generalità

1.1 Obbiettivi e mission

Obbiettivo del servizio manutenzione è il mantenimento delle condizioni ottimali di servizio dell'edificio, degli impianti, degli arredi e delle attrezzature al fine di garantire un corretto funzionamento del complesso aziendale.

1.2 Scopi

Scopo del presente protocollo è definire le modalità del servizio in in caso di interventi di manutenzione programmata e non.

1.3 Applicabilità

Il protocollo si applica a tutti gli interventi resi necessari dagli scopi indicati al punto 1.2.

1.4 Elemento normativi

D.Lgs 626/94	Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE, 90/679/CEE, 93/88/CEE, 97/42/CE e 1999/38/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro
D.Lgs 494/96	Attuazione della direttiva 92/57/CEE concernente le prescrizioni minime di sicurezza e di salute da attuare nei cantieri temporanei e mobili.

1.5 Documenti correlati

Servizio	Documenti correlati a cura di:		
	Senior Residence		Appaltatore servizi di gestione
Servizio di manutenzione	- Valutazione dei Rischi ed il Piano di Prevenzione e Protezione dei lavoratori sul luogo di lavoro		
	- Piano di manutenzione dell'edificio		



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 2 di 12

2. Programmazione, realizzazione e controllo delle attività

2.1 Attrezzature ed arredi

2.1.1 Elenco (MAN 05)

L'elenco delle Attrezzature e degli Arredi soggetti ad interventi di manutenzione è contenuto nel MAN 05, con il dettaglio di:

- C 1-n macchine cucina
- F 1-n frigoriferi della dispensa e della cucina
- B 1-n attrezzature dei bagni assistiti
- L 1-n attrezzature della lavanderia e stireria
- A 1-n attrezzature dell'ambulatorio
- U 1-n uffici

Su tutte le macchine descritte è riportato la sigla ed il numero identificativo

2.1.2 Responsabilità aggiornamento

- Responsabile dei servizi di Prevenzione e Protezione

2.1.3 Criteri di controllo

- Corrispondenza tra elenco ed esistenza

2.2 Piano di Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs 626/94

2.2.1 Redazione del Piano

Si dà atto che è stata redatta la *Valutazione dei Rischi ed il Piano di Prevenzione e Protezione dei lavoratori sul luogo di lavoro*, nel quale sono descritti:

- Le caratteristiche degli impianti
- Le caratteristiche delle macchine
- Le tempistiche e modalità di verifica periodica programmata per impianti e macchine
- Dove sono archiviati i gli elaborati progettuali degli impianti fissi
- Dove sono archiviate le certificazioni ed i manuali di istruzione delle macchine
- I rischi che possono derivare dallo scorretto utilizzo e/o manutenzione delle macchine e degli impianti
- I nomi dei responsabili ai sensi del D.Lgs 626/94

Il documento è custodito presso la Reception ed è a disposizione degli appaltatori dei servizi di manutenzione.

2.2.2 Modalità di compilazione

- Ai sensi del D.Lgs 626/94

2.2.3 Responsabilità aggiornamento e verifiche

- Responsabile dei servizi di Prevenzione e Protezione

2.2.4 Criteri di controllo

- Verifica della effettuazione degli interventi previsti nel programma di manutenzione annuale
- Verifica della tipologia e frequenza degli interventi di manutenzione straordinaria



SENIOR RESIDENCE

Residenza
Sanitaria
Assistenziale
Torino**MANUTENZIONE**

Cod. PR 20

Rev. 02

Pagina 3 di 12

2.3 Piano di manutenzione edificio ai sensi del D.Lgs 494/96**2.3.1 Redazione del Piano**E' operativo il *Piano di manutenzione dell'edificio*, ove sono descritte:

- Le caratteristiche delle opere edili
- Le tempistiche e modalità di verifica periodica delle varie opere edili
- Dove sono archiviati i gli elaborati progettuali delle opere edili
- I rischi che possono derivare dallo scorretto utilizzo e/o manutenzione delle opere
- I nomi dei responsabili ai sensi del D.Lgs 494/96

2.3.2 Modalità di compilazione

- Ai sensi del D.Lgs 494/96

2.3.3 Responsabilità aggiornamento

- Responsabile dei servizi di Prevenzione e Protezione

2.3.4 Criteri di controllo

- Verifica della effettuazione degli interventi previsti nel programma di manutenzione annuale
- Verifica della tipologia e frequenza degli interventi di manutenzione straordinaria

2.4 Contratti di manutenzione programmata**2.4.1 Contratto di Manutenzione (MAN 06)**

Le manutenzioni programmate e preventive sono affidate a ditte qualificate, scelte con i criteri: nel quale sono definite:

- Le caratteristiche e tipologia degli impianti oggetto dell'appalto
- Le frequenze delle verifiche ed interventi
- L'oggetto della verifica e intervento
- Gli eventuali interventi straordinari ed il loro costo base

2.4.2 Modalità di compilazione

- Ai sensi di legge

2.4.3 Responsabilità aggiornamento

- Direzione Generale

2.4.4 Criteri di controllo

- Verifica dell'affidamento dell'incarico periodico
- Verifica della tipologia dell'incarico



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 4 di 12

3. Metodologia e strumenti di realizzazione

3.1 Piano di manutenzione annuale MAN 02

 SENIOR RESIDENCE	Programma di manutenzione annuale: ANNO 2005									
	gen-05	feb-05	mar-05	apr-05	mag-05	giu-05	lug-05	ago-05	set-05	ott-05
Impianto	R	Progr.	Progr.	X	Progr.	Progr.	Progr.	Progr.	Progr.	X
ditta incaricata				12/04 n° 315						
	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.

3.1.1 Modalità di compilazione preliminare del documento

nel piano sono riportati tutti gli impianti soggetti a manutenzioni periodiche e preventive, nel dettaglio:

- L'impianto (centrale termica, cucina, ecc...)
- Il nome della ditta incaricata
- Il mese in cui è previsto l'intervento (evidenziato con una croce)
- La data in cui è effettuato l'intervento
- Il numero della scheda di riferimento (MAN 03)
- La data di scadenza/rinnovo del contratto evidenziata con una "R" in rosso

3.1.2 Modalità di gestione del documento

Il servizio U.R.P.:

- Verificherà che l'intervento venga effettuato nei tempi previsti
In caso di inadempimento l'URP avvierà una azione di richiamo e sollecito, e trascorsi 30 giorni, una azione di Non Conformità
- Farà compilare la scheda di intervento (MAN 04)
- Segnerà nell'apposito spazio del MAN 02 la data ed il numero della scheda di intervento (MAN 04)
- Segnerà la previsione e la data del rinnovo del contratto di appalto (MAN 06)
- Farà siglare e datare per avvenuto controllo di manutenzione, l'elenco macchine (MAN 05), nella area dedicata alle manutenzioni programmate

3.1.3 Responsabilità aggiornamento

- Servizio U.R.P

3.1.4 Criteri di controllo

- Il Responsabile dei Servizi di prevenzione e Protezione controlla la corrispondenza degli interventi con le previsioni



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 5 di 12

3.2 Adempimenti D.Lgs 626/94

 SENIOR RESIDENCE	Programma di adempimenti D.Lgs. 626/94: ANNO 2005									
	gen-05	feb-05	mar-05	apr-05	mag-05	giu-05	lug-05	ago-05	set-05	ott-05
Riunione della Commissione	X	Progr.	Progr.	Progr.	Progr.	Progr.	Progr.	Progr.	Progr.	Progr.
12/04 n° 01										
R.S.P.P.		eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.	eff.

3.2.1 Modalità di compilazione preliminare del documento

nel piano sono riportati tutti gli adempimenti periodici previsti, nel dettaglio:

- La tipologia dell'adempimento
- Il nome della persona responsabile
- Il mese in cui è previsto l'intervento (evidenziato con una croce)
- La data in cui è effettuato l'intervento
- Il numero della scheda di riferimento prevista da Piano di Formazione (-----)

3.2.2 Modalità di gestione del documento

Il servizio U.R.P. verificherà che:

- L'azione venga effettuata nei tempi previsti, diversamente avviserà il R.S.P.P. che deciderà le azioni del caso
- Segnerà nell'apposito spazio la data ed il numero di protocollo del documento

3.2.3 Responsabilità aggiornamento

- Servizio U.R.P.

3.2.4 Criteri di controllo

- Il Responsabile dei Servizi di prevenzione e Protezione controlla la corrispondenza degli interventi con le previsioni

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 6 di 12

3.3 Dettaglio attrezzature ed impianti

- Dettaglio macchine (MAN 05)

 SENIOR RESIDENCE		DETTAGLIO MACCHINE										Cod.: MAN 05	
												Rev.: 00	
Descrizione macchina		macro area		Cucina									
Codice	macchina	manutenzione programmata		data e numero scheda intervento		Manutenzione straordinaria							
Identificaz.	macro area: Cucina	data				data e numero scheda intervento						Dismissa	
		n° scheda										data	

3.3.1 Modalità di compilazione preliminare del documento

nel dettaglio sono riportati tutti gli impianti soggetti a manutenzioni periodiche e preventive, nel dettaglio:

- Codice e descrizione macchina **area**
- Riferimenti dell'intervento programmato **area**
- Riferimenti dell'intervento straordinario **area**
- Riferimento dell'eventuale dismissione **area**

Ditte in possesso di Certificazione di Qualità potranno proporre loro modelli di dettaglio interventi che dovranno essere approvati da:

- R.S.P.P.
 - dalla direzione di Senior Residence
- ed allegati al presente dettaglio

3.3.2 Modalità di gestione del documento

Il servizio U.R.P. verificherà che:

- Relativamente agli interventi di manutenzione programmata, il tecnico certifichi con data e la firma l'avvenuto controllo di ciascuna macchina o impianto (**area**)
- Relativamente agli interventi straordinari, riportando la data ed il numero della scheda di intervento, (**area**)

3.3.3 Responsabilità aggiornamento

- Servizio U.R.P.

3.3.4 Criteri di controllo

- Il R.S.P.P. controlla la corrispondenza degli interventi con le previsioni
- Il R.S.P.P. controlla la frequenza e tipologia degli interventi straordinari

3.3.5 Specifiche per gli impianti Ascensore

- Pag. 18/18/A
 - manutenzione ordinaria:
sulla pagina vanno registrati tutti gli interventi di tipo non meccanico, (es. disinfezione fossa, ecc...)
 - manutenzione straordinaria:
sulla pagina vanno registrati tutti gli interventi di manutenzione straordinaria, necessari a seguito intervento di chiamata per fermata occasionale, registrati alla pag. 18/18/A, che non hanno permesso il ripristino della funzionalità della macchina
- Pag. 18/18/B
 - Fermate occasionali:
sulla pagina vanno riportate data e n° scheda intervento relativi a tutte le chiamate per fermate occasionali, con o senza ripristino della funzionalità. In caso di non ripristino, il successivo intervento andrà segnalato sulla scheda pag. 18/18/A

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 7 di 12

3.4 Richiesta intervento per manutenzione straordinaria

Le richieste di intervento saranno tempestivamente riportate sul modello MAN 01

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE REGISTRO INTERVENTI DI MANUTENZIONE	codice MAN 01 Revisione 00
---	---	-------------------------------

Registro

n° .. / 200..

Modalità di compilazione

Area richiesta intervento	Area richiesta intervento, da compilarsi da operatore o URP, con segnalazione livello di urgenza	X Intervento non urgente entro 72 ore XX Intervento urgente entro 24 ore XXX Intervento immediato entro 02 ore
Area intervento interno	L'Operatore effettua l'intervento, lo descrive sommariamente, o richiede intervento esterno barrando la crocetta Sigla per effettuazione o necessità di "Int. Est"	Il Verificatore sigla: 1) per verifica effettuazione intervento se è barrato "Int. Int." 2) per autoriz. ad intervento esterno se è barrato "Int. Est"
Area intervento esterno	Il richiedente, URP o altri, sigla per effettuata richiesta, indicando la Ditta chiamata e modalità ed estremi della richiesta (MAN 04)	Il verificatore, RSPP, Manutentore, URP o altri, siglano per avvenuto controllo del ripristino della funzionalità della macchina o impianto, ed indicano gli elementi identificativi della scheda "Rapporto di intervento" (MAN 03)
Area Non Conformità	Compilare il documento	

EMERGENZE

Per emergenza si intende la richiesta di intervento che non si fa in tempo a scrivere preventivamente, in quanto immediata. Solo ed esclusivamente in questo caso, l'intervento viene riportato sul registro anche dopo la effettuazione, segnalandolo nella casella "Urgenza" con la sigla "Em".

data	origine richiesta	urgenza da X a XXX	DESCRIZIONE ANOMALIA	INTERVENTO INTERNO			INTERVENTO ESTERNO				Non conformità	
				Intervento	Verifica	Richiesta	Ditta	Scheda Int.	Verifica			
	Area			Data			Data					
	Operatore			Operatore	Int. Int. ☐ Int. Est. ☐	Verificatore	Richiedente	telef ☐ fax ☐ n°	Ditta	Verificatore	Data	

3.4.1 Modalità di compilazione preliminare del documento

Il documento sarà compilato con l'elenco dettagliato di tutte le attrezzature ed impianti soggetti a manutenzioni preventive e programmate

3.4.2 Modalità di gestione del documento

Indicate in dettaglio sulla copertina del documento MAN 01

3.4.3 Responsabilità aggiornamento

- Servizio U.R.P.

3.4.4 Criteri di controllo

- L'incaricato addetto alla piccola manutenzione verifica la possibilità di intervento e se corrispondente alle sue mansioni lo effettua
- L'effettuazione dell'intervento viene verificata dalla U.R.P.
- Nel caso in cui l'intervento non fosse ritenuto alla sua portata o non in grado di effettuarlo, avviserà la direzione che autorizzerà la richiesta di intervento esterno, da effettuarsi a mezzo MAN 04



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 8 di 12

3.5 Richiesta intervento esterno

La richiesta, autorizzata come da 1.2.3.1, verrà effettuata tramite MAN 04

 SENIOR RESIDENCE		
Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	RICHIESTA D'INTERVENTO	Cod. MAN 04 Rev. 00 Pagina 1 di 1
Numero pagine (inclusa questa): _____ A: _____ Attn: _____ Tel.: _____ Fax: _____ C/c: _____		
Richiesta n°.	027	del 10/12/2004
	operatore	
Tipo di richiesta	via fax	
	telefonica	
Macroarea		
Descrizione intervento:		
Livello di urgenza		
☐	Immediato Entro 2 ore	☐ Urgente Entro 24 ore
		☐ Ordinario Entro 72 ore
Note:		
Firma		

3.5.1 Modalità di compilazione preliminare del documento
Non prevista

3.5.2 Modalità di gestione del documento
Come da modello MAN 04

3.5.3 Responsabilità compilazione

- Servizio U.R.P

3.5.4 Criteri di controllo

- La direzione della struttura verifica la congruità della richiesta con le esigenze di manutenzione, ed autorizza l'invio della richiesta di intervento

Senior Residence s.r.l.

Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 9 di 12

3.6 Richiesta di intervento per manutenzione straordinaria

Per gli interventi di manutenzione non contemplati dal MAN 06, verrà effettuata richiesta di offerta preventiva a mezzo URP 04

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino		 SENIOR RESIDENCE RICHIESTA OFFERTA		Cod. URP 04	
				Rev. 00	
				Pagina 1 di 1	

Spett.le _____

Alla c.se att.ne sig. _____ Torino li _____

Richiesta n°.	027	del	10/12/2004	1/2 fax n°	011 7720500	Pag.
	operatore			1/2 telef. n°		
				1/2 lettera		

Macro area _____

Descrizione elementi di offerta:

Livello di urgenza della richiesta

☐ Immediato Entro 2 ore	☐ Urgente Entro 24 ore	☐ Ordinario Entro 72 ore
---	--	--

Note:

Firma _____

Senior Residence s.r.l.
Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it

3.6.1 Modalità di compilazione preliminare del documento Non prevista

3.6.2 Modalità di gestione del documento Come da modello URP 04

3.6.3 Responsabilità compilazione

- Servizio U.R.P

3.6.4 Criteri di controllo

- La direzione della struttura verifica la congruità della richiesta con le esigenze di manutenzione, ed autorizza l'invio della richiesta di intervento e/o conferma d'ordine

3.7 Conferma ordine di acquisto di prodotti e/o servizi

Senior Residence s.r.l.

Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 10 di 12

La conferma per l'acquisto del servizio di manutenzione straordinaria avverrà a mezzo URP 05

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE ORDINE DI ACQUISTO	Cod. URP 05 Rev. 00 Pagina 1 di 1
---	--	---

Spett.le

alla c.se att.ne sig. Torino li 10/12/2004

prot. d.b./l.O. n° /2004 a mezzo

Macroarea

Con la presente Vi confermiamo l'ordine per la fornitura dei sotto elencati prodotti e/o servizi

descrizione	quantità n°	Imp. Unit. Euro	Imp. Tot. Euro
			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
Importo Totale della Fornitura		Euro:	0,00
Sconto preferenziale			
Importo Totale della Fornitura		Euro:	0,00

Condizioni generali della fornitura:

riferimento	V/s offerta n°
trasporto	A Vostro carico
resa franco	Nostra Sede OPERATIVA – Via Servais, 80
IVA	N/s carico 20%
Consegna	
pagamento	Bonifico Bancario 30 gg. data fattura fine mese
garanzia	12 mesi

Tutti i prodotti dovranno essere muniti di:

- Dichiarazione di Conformità e/o Marchio CE
- Scheda tecnica del prodotto

La merce verrà ritirata salvo ns/ controlli qualità

Distinti saluti

Firma per riesame
Senior Residence s.r.l.

Firma per approvazione
Senior Residence s.r.l.

Senior Residence s.r.l.
Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it

3.7.1 Modalità di compilazione preliminare del documento
Non prevista

3.7.2 Modalità di gestione del documento
Come da modello URP 04

3.7.3 Responsabilità compilazione

- Servizio U.R.P

3.7.4 Criteri di controllo

- La direzione della struttura firma per approvazione e per riesame del documento

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 11 di 12

3.8 Intervento esterno

L'intervento esterno avviene per:

- Intervento di manutenzione programmata
- Intervento di manutenzione straordinaria

Alla conclusione dell'intervento, l'incaricato della ditta esterna compilerà il modello MAN 03 "Rapporto di Intervento"

Residenza Sanitaria Assistenziale	 SENIOR RESIDENCE	Cod.: MAN 03
		Rev. 02
PERMESSO DI LAVORO E RAPPORTO INTERVENTO		
Permesso/Rapporto n° del / /		
Riferimento richiesta intervento n° del / / o contratto di verifiche/manutenzione programmata		
il presente documento viene rilasciato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e della L. 123/07 art. 7 comma 2 come permesso di lavoro e informazione al lavoratore esterno e certificazione di avvenuto e corretto intervento di riparazione o manutenzione		
il giorno / / presso il presidio socio sanitario Senior Residence di Torino		
il signor incaricato dalla ditta		
è stato chiamato per effettuare un intervento di riparazione e/o manutenzione sulle seguenti macchine/attrezzature / impianto su cui è stato operato l'intervento, sommariamente descritto		
1) 2) 3)		
Il lavoratore garantisce e certifica: a) che il lavoro verrà effettuato in base alle proprie conoscenze tecniche ed alla formazione ed addestramento specifici impartitigli dal proprio diretto datore di lavoro in merito agli interventi da eseguire b) di essere a conoscenza delle caratteristiche dell'ambiente in cui lavora (Casa di Riposo per anziani) c) di essere stato informato e/o a conoscenza delle misure di prevenzione e protezione dai rischi generici sullo specifico luogo di lavoro, e per lo specifico lavoro (scariche elettriche, caduta, schiacciamento, ecc...) d) di eseguire il lavoro tenendo presente i rischi di interferenza valutati dal D.U.V.R.I., di cui dichiara di essere stato informato dal suo Datore di lavoro e) non eliminare e/o disattivare senza autorizzazione del R.S.P.P. Senior Residence le dotazioni di sicurezza e) di informare il R.S.P.P. di ogni anomalia riscontrata che possa mettere al rischio la sua o altrui sicurezza,		
ora di inizio intervento il lavoratore		
Il sottoscritto tecnico dichiara di avere effettuato interventi sommariamente descritti sulle macchine di cui ai punti sottoelencati		
macchina / attrezzatura / impianto su cui è stato operato l'intervento, sommariamente descritto		
1) 2) 3) 4)		
Il sottoscritto tecnico dichiara che alle ore termine dell'intervento le macchine, le attrezzature e gli impianti oggetto dell'intervento sono risultati idonei all'utilizzo da parte dei lavoratori e che gli stessi sono stati informati sull'intervento effettuato		
il tecnico per presa in consegna l'operatore Senior Residence		
per revisione e controllo R.S.P.P. Senior Residence		
tel 011 7720500 info@seniorresidence.it		
Senior Residence Residenza Sanitaria Assistenziale		
pag. 1 di 1		

3.7.1 Modalità di compilazione preliminare del documento

Non prevista

3.7.2 Modalità di gestione del documento

Come da modello MAN 03

3.7.3 Responsabilità compilazione

- Servizio U.R.P., che dovrà far compilare il modello in ogni sua parte

3.8.1.1 Criteri di controllo

- Il R.S.P.P. verificherà le caratteristiche e tipologia dell'intervento

Senior Residence s.r.l.



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE MANUTENZIONE	Cod. PR 20
		Rev. 02
		Pagina 12 di 12

3. Attività svolte dall'appaltatore dei servizi di gestione integrata

3.1 Attività

3.1.1 Segnalazione anomalie e disfunzioni

- Pronta segnalazione alla U.R.P.

3.1.2 Messa in atto delle prescrizioni impartite dal:

- Piano di Prevenzione e Protezione dei lavoratori sui luoghi di lavoro

4. Non Conformità

Se la Responsabile URP o la Responsabile della Qualità di Senior Residence rilevano non conformità alla presente procedura o fatti che richiedono azioni correttive o preventive o ancora fatti che ritengono opportuno segnalare per predisporre adeguati interventi, riportano gli estremi della Non Conformità, se minore, sul registro Non Conformità RGQ 01 relativo alla macroarea URP.

Se la Non Conformità è di tipologia Maggiore è emesso un Rapporto di Non Conformità, RGQ 02, che descrive e gestisce adeguatamente la non conformità rilevata. Anche in questo caso è aggiornato il Registro Non Conformità RGQ 01.

data	Emissione	Controllo	Approvazione