



Associazione Pro-Luchiano
CROCE VERDE

O.n.l.u.s.
Lugnano in Teverina



Tel. 0744.902646 - 348.8610346

**MANUALE DELLA
QUALITA'**
CV0

**ASSOCIAZIONE
PRO LUCHIANO – CROCE VERDE
O.N.L.U.S.**

*Sede: Loc. Parco degli Ulivi, s.n.c.
Lugnano in Teverina (TR)*

CV0 -Manuale di gestione per la Qualità

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ *Gianluca Filiberti*

Verificato dal RDQ *Piciucchi Antonio*

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0

PREMESSE

La struttura del Manuale Qualità (CV0) segue la struttura della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

Il Manuale della Qualità (CV0) dell'Associazione di volontariato Pro Luchiano – Croce Verde o.n.l.u.s. (CDPL) è il documento di riferimento del "Sistema per la Gestione della Qualità" (SGQ) che è l'insieme delle responsabilità, procedure organizzative, metodi, tecniche e strumenti definiti, predisposti e utilizzati per ottenere il livello di Qualità dei Processi, dei Prodotti e Servizi.

Il Manuale della Qualità illustra il sistema nelle sue linee guida generali precisando:

- 1. La politica della qualità*
- 2. La struttura organizzativa dell'Associazione.*
- 3. I processi di servizio e volontariato dell'Associazione.*
- 4. Le modalità per verificare e tenere sotto controllo ed aggiornare il sistema stesso.*

Cap. 1

POLITICA DELLA QUALITA' E MISSION

Il presente Manuale della Qualità fornisce un quadro d'insieme di come è costituita e come opera l'Associazione e serve, sia per stabilire dei criteri di riferimento ad uso interno, sia per illustrare il sistema all'esterno (clienti o organismi di certificazione): esso costituisce il riferimento di base per verificare l'applicazione del sistema e la sua conformità alle norme di riferimento.

A livello operativo, le modalità di lavoro per le varie attività tecniche e gestionali che influenzano la qualità sono indicate in un insieme di procedure, coerenti con i criteri del seguente Manuale e con i requisiti delle norme di riferimento (vedi premesse) parte integranti del Sistema Qualità.

Nei vari processi di lavoro con le procedure individuate nel Manuale sono state indicate in linea di principio:

- 1. lo scopo delle procedure;*
- 2. le descrizioni del processo di volontariato dell'Associazione;*
- 3. le modalità per eseguire le varie attività di servizio assistenziale;*
- 4. i controlli e le verifiche eseguite;*
- 5. i documenti prodotti e la loro gestione;*
- 6. le competenze e responsabilità di ciascuna attività di volontariato svolta.*

La funzione qualità imposta dall'Associazione curerà tutte le conformità delle procedure alle norme, la loro coerenza al manuale della qualità, la loro completezza nonché l'uniformità di impostazione.

I vantaggi derivanti dall'applicazione del manuale di qualità sono:

- eseguire un "check-up" organizzativo completo dell'Associazione;
- definire le Responsabilità dell'Associazione;
- coinvolgimento di tutto il personale volontario, in quanto tutti e a tutti i livelli è stato informato sulla politica della qualità per la quale l'associazione vuole perseguirne gli obiettivi;
- crescita professionale dei volontari grazie ai piani di formazione e addestramento messi atto dall'Associazione;
- Rispondenza a Normative e Leggi già in essere o che ci si appresta ad emanare.

La Mission Associazione Pro Luchiano – Croce Verde nel SGQ

Riunire e consolidare tutti coloro che vogliono adoperarsi, per iniziative sociali verso anche persone bisognose e concepire servizi alla Comunità nella costante ricerca del miglioramento continuo della qualità della prestazione da dare agli utenti.

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di solidarietà sociale, in collaborazione con gli Enti e le Istituzioni.

La Pro Luchiano – Croce Verde promuove tali valori e chiede a tutti coloro che si dedicano allo sviluppo dell'Associazione e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole statutarie.

Il Piano Annuale del SGQ

Il Consiglio Direttivo dell'Associazione Pro Luchiano stabilisce periodicamente un annuale per garantire il raggiungimento degli obiettivi definiti in coerenza ai contenuti dei documenti sopra indicati del SGQ.

Esso viene presentato alla Assemblea in occasione della convocazione annuale della assemblea ordinaria.

Eventuali cambiamenti e/o modifiche e/o riesame del SGQ, se opportune e/o necessarie vengono valutate dal CDPL (Consiglio Direttivo Pro Luchiano – Croce Verde).

Regolamenti e Linee guida SGQ (accessibilità e aggiornamenti)

Tutti i regolamenti e linee guida sono stati illustrati a tutti i volontari e i documenti sono facilmente accessibili presso l'ufficio Segreteria (SE); gli stessi vengono aggiornati e/o revisionati ogni tre anni dal CDPL e/o in occasioni di modifiche.

Tutte le comunicazioni alle performance del SGQ sono esposte in bacheca e presso la SE.

Informazione – soddisfazione clienti

L'associazione Pro Luchiano provvede direttamente tramite il CDPL a diffondere il contenuto dei documenti del SGQ a tutti i volontari (CV9 formazione) con la rilevanza e l'importanza delle attività da svolgere.

Per quanto riguarda il soddisfacimento dei clienti/utenti è stata redatta apposito modulo di registrazione CV10 reclami e suggerimenti da consegnare poi in SE (ufficio segreteria).

I Valori dell'Associazione Pro Luchiano – Croce Verde

Passione per il cliente e per il servizio

Ascoltare e comprenderne le esigenze dei volontari/utenti, ricercare con continuità la personalizzazione del “servizio” ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

Innovazione

Essere consapevoli che il miglioramento dell'organizzazione dei volontari e l'innovazione dei percorsi formativi e della loro erogazione è fattore critico di successo per la risposta alla continua evoluzione verso gli utenti.

Aggiornamento dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

Sono state identificate le seguenti modalità di validazione dei processi:

- Riferimento a norme, leggi o linee guida esterne di provata validità
- Riferimento a procedure e istruzioni, qualifica e addestramento del personale

Identificazione e rintracciabilità

L'Associazione Pro Luchiano ha identificato e descritto nella documentazione del SGQ le modalità con cui si attiva per garantire l'identificazione e la rintracciabilità per gli aspetti significativi del processo.

Monitoraggio e misurazione dei Processi

L'Associazione effettua misurazioni e monitoraggi dei processi con l'obiettivo di verificare la capacità di raggiungere i risultati prefissati e di mantenere questa capacità nel tempo tramite il CDPL.

CVO -Manuale di gestione per la Qualità

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ Gianluca Filiberti

Verificato dal RDQ Piciucchi Antonio

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0

Vengono tenuti sotto controllo i processi e le attività che precedono l'erogazione del servizio/prestazione e ne condizionano il risultato come da procedure/registrazioni.

I criteri per tenere sotto controllo i processi sono stati definiti con l'obiettivo di verificare:

1. che siano adeguati a rispondere alle esigenze del cliente nel rispetto dei requisiti di legge;
2. che siano adeguati a raggiungere i risultati prestabiliti.

Il monitoraggio di questi parametri di processo permette la verifica del rispetto costante di quei requisiti che hanno una ricaduta rilevante sulla qualità della prestazione sia in termini di efficacia che di efficienza .

L'analisi dei controlli effettuati permette di individuare le possibili aree di miglioramento.

I risultati ottenuti opportunamente illustrati permettono di documentare il miglioramento realizzato dall'Associazione nelle diverse attività e individuare nuovi traguardi.

Monitoraggio e Misurazione del Prodotto/Servizio

Le caratteristiche del servizio vengono tenute sotto controllo, come illustrato nella procedura/registrazione CV11

Analisi dei dati

I dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti sono stati identificati dal CDPL.

Un momento di analisi dei dati è inoltre il Riesame della Direzione svolto annualmente

Miglioramento

L'associazione opera per un miglioramento continuo e progressivo delle prestazioni.

In particolare viene perseguito l'obiettivo di migliorare con continuità le attività, i processi e le prestazioni sia in relazione a criteri di efficacia che di efficienza.

Il miglioramento viene pianificato dal CDPL individuando e indicando:

- Gli obiettivi con relativi traguardi temporali
- Le figure responsabili per il loro raggiungimento
- Le modalità e i tempi di attuazione
- Gli investimenti necessari

Le attività di miglioramento vengono verificate periodicamente ed esaminate ad ogni Riesame del CDPL.

Azioni Correttive

Le azioni correttive vengono intraprese dopo aver individuato le cause delle non conformità rilevate, (anche in relazione ai reclami pervenuti e considerati giustificati), e sono mirate a prevenirne il ripetersi. La procedura di riferimento è la CV5.

Azioni Preventive

L'obiettivo delle azioni intraprese in questo ambito è prevenire le potenziali cause di Non conformità per evitare che si verificano. La procedura di riferimento è la CV6.

Capitolo 2

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ASSOCIAZIONE

L'Associazione "PRO LUCHIANO-CROCE VERDE", o.n.l.u.s. ha sede nel Comune di Lugnano in Teverina (TR).

E' nata il 23 luglio 1986 con l'intento di riunire tutti coloro che vogliono adoperarsi, per iniziative sociali verso persone bisognose. L'Associazione è composta da volontari, per il raggiungimento delle proprie finalità si autofinanzia con il contributo dei cittadini e con gli introiti dei servizi in convenzione.

L'atto costitutivo e lo statuto sono regolarmente visibili e scaricabili sul sito:

<http://www.croceverdelugnano.it/>

L' Organigramma attuale è così composto:

A) CONSIGLIO DIRETTIVO

PICIUCCHI Antonio	Presidente
SANTACROCE Gianfranco	Vice Presidente
GOVERNATORI Lucia	Segretaria
SANTACROCE Vanessa	Tesoriere
FELICI Federica	Consigliere
FIorenzo Alberto	Consigliere
MERLINI Vincenzo	Consigliere
PROIETTI Tonino	Consigliere
SALTALAMACCHIA Maria	Consigliere

B) REVISORI DEI CONTI

CIMICA Giuseppe

MELONI Pierino

SOLINI Gianfranco

Il Sistema di Gestione per la Qualità (**SGQ**) descrive i principi, la struttura e l'approccio che l'Associazione Pro Luchiano – Croce Verde elabora per il proprio **Sistema di Qualità**, conforme alle norme di riferimento.

In data 27/01/2016 il Consiglio direttivo dell'Associazione "PRO LUCHIANO-CROCE VERDE", o.n.l.u.s. con propria deliberazione ha individuato i seguenti volontari per la gestione del proprio Sistema di Gestione Qualità (**SGQ**) interno alla propria struttura:

- Responsabile della Direzione per la Qualità – **RDQ** – Antonio Piciucchi
- Responsabile della Qualità **RQ** – Gianluca Filiberti
- Responsabile delle Verifiche **RV** – Gianluca Filiberti
- Responsabile approvazione documenti sistema gestione Qualità - Consiglio Direttivo PRO LUCHIANO **CDPL**
- Il servizio di Segreteria (**SE**) con il compito e la responsabilità di gestire le pratiche degli associati, provvedere alla informazione e all'orientamento per l'utenza, registrare e conservare la documentazione e le non conformità rilevate.
- Le verifiche ispettive interne per gestire il **SGQ** sono programmate annualmente dal **RQ** e **RV** con chek list approvata dal **CDPL**.

Inoltre, per ogni documento da elaborare è stato denominato un codice univoco identificato in **CV**.

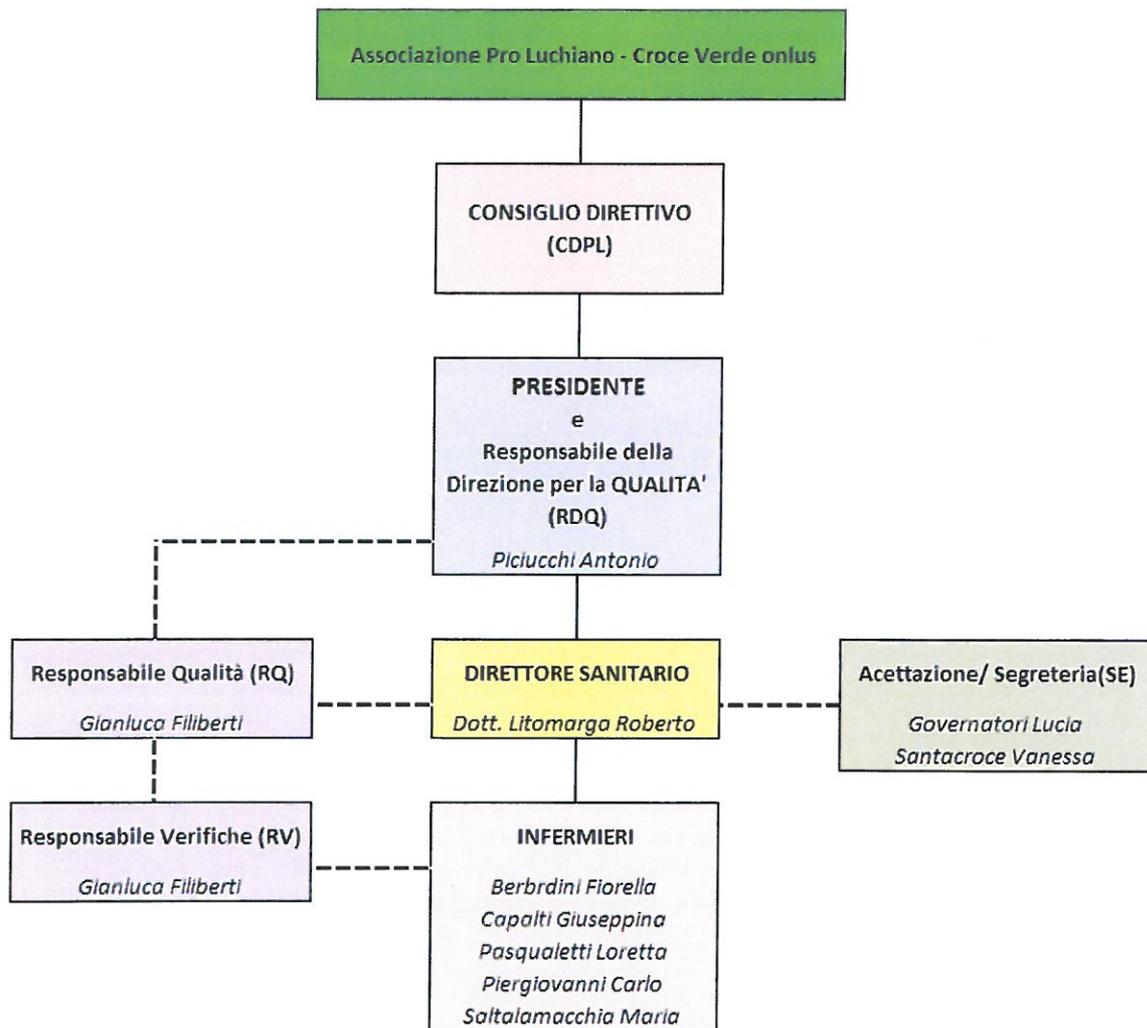
CV0 -Manuale di gestione per la Qualità

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ *Gianluca Filiberti*

Verificato dal RDQ Piciucchi Antonio *[firma]*

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016 *[firma]*

Revisione 0



Schema dei processi principali per l'erogazione dei servizi

Associazione Pro Luchiano

CROCE VERDE

N°	PROCESSI PRINCIPALI	PROCESSI DI SUPPORTO
1	Assistenza/Servizi	Erogazione Servizi Assistenziali – Prelievi Ematici Approvvigionamento
2	Formazione	Organizzazione di eventi formativi
		Approvvigionamento
		Progettazione
		Organizzazione di eventi Formativi/addestramento volontari
3	Aggiornamento	Informativa Cittadini annuale
		Sito web Pro Luchiano
		Approvvigionamento

Cap.3

PROCESSI DI SERVIZIO E VOLONTARIATO DELL'ASSOCIAZIONE.

L'Associazione "PRO LUCHIANO-CROCE VERDE", o.n.l.u.s. opera prevalentemente nei territori della "Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria N.2" di Terni; collabora con alcuni comuni limitrofi e altre Associazioni, effettuando giornalmente servizi per persone non autosufficienti (trasporti sanitari con ambulanza, furgone per disabili e auto), presso ospedali, case di cura, studi medici o centri di riabilitazione.

Presso la propria sede, gestisce vari servizi quali:

1. prenotazioni per esami clinici e visite specialistiche (C.U.P.)
2. prelievi ematici una volta la settimana (il sabato)
3. servizi di trasporto sanitario

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE

La Croce Verde gestisce dal 2002 il CUP per prelievi, visite specialistiche, esami clinici in convenzione con la Regione.

SERVIZIO DI PRELIEVI EMATICI

Grazie alla collaborazione di infermieri/e, ogni sabato viene effettuato il prelievo ematico per esami clinici con una media di 25 persone.

SERVIZI DI TRASPORTO SANITARIO

La Pro Luchiano Croce Verde fornisce giornalmente un servizio di trasporto per persone non autosufficienti (trasporti sanitari con ambulanza, furgoni per disabili ed auto) presso ospedali, case di cura, studi medici o centri di riabilitazione.

CVO -Manuale di gestione per la Qualità

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ ~~Gianluca Filiberti~~ 

Verificato dal RDQ Piciucchi Antonio 

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0

Capitolo 4

MODALITÀ PER VERIFICARE E TENERE SOTTO CONTROLLO ED AGGIORNARE IL SISTEMA STESSO.

Le modalità per tenere e verificare sono contenute nelle seguenti procedure documentate espressamente richieste dalla Norma:

CV1_ Tenuta sotto controllo dei documenti (ISO 9001:2000 4.2.3)

CV2_ Tenuta sotto controllo delle registrazioni (ISO 9001:2000 4.2.4)

CV3_ Verifiche ispettive interne (ISO 9001:2000 8.2.2),

CV4_ Tenuta sotto controllo dei prodotti/servizio non conformi (ISO 9001:2000 8.3)

CV5_ Azioni correttive (ISO 9001:2000 8.5.2),

CV6_ Azioni preventive (ISO 9001:2000 8.5.3).

CV7 – Rapporto di verifica ispettiva interna

CV8 – Registrazione inventario – lista attrezzature

CV9 - Formazione del personale

CV10 – Registro reclami e/o suggerimenti

CV11 – Approvvigionamento prodotti/servizi

CV12 – Procedura prelievi ematici

CV12(a) – Organigramma specifico punto prelievi ematici

CV13 – Monitoraggio pulizie

CV14 – Procedura servizi

CV0 -Manuale di gestione per la Qualità

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ Gianluca Filiberti 

Verificato dal RDQ Piciucchi Antonio 

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0

CV15 – CARTA dei SERVIZI procedura utente/paziente

CV16 – Registro non conformità rilevate

CV17 – Gestione emergenze/urgenze

All.1 – Processo Principale PUNTO PRELIEVI

All.2 – Processo Principale Campioni BIOLOGICI

Le stesse sono state redatte con le indicazioni e le modalità previste dalla politica della Qualità del presente Manuale.

A tali procedure si aggiungono i seguenti modelli per le registrazioni derivanti dalle procedure del SGQ dell'Associazione Pro Luchiano – Croce Verde:

M07CV7 – Check list verifica ispettiva interna

M08CV7 – Inventario lista attrezzature

M09CV9 – Modulo addestramento

M10(a)CV10 – Questionario Soddisfazione

M10(b)CV10 – Analisi Dati

M10 (c)CV10 – Riesame (ingresso e uscita)

M10 (d)CV10 – Reclami e suggerimenti

M11CV11 – Valutazione fornitori

M12CV12 – Modulo scadenze presidi punto prelievi (provette, aghi disinfettanti)

M13CV13 – Moduli monitoraggio pulizie

M16CV16 – Rapporto di non conformità, trattamento e azioni correttive

M16(a)CV16 – Registro non Conformità

CV0 -Manuale di gestione per la Qualità

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ Gianluca Filiberti

Verificato dal RDQ Piciucchi Antonio

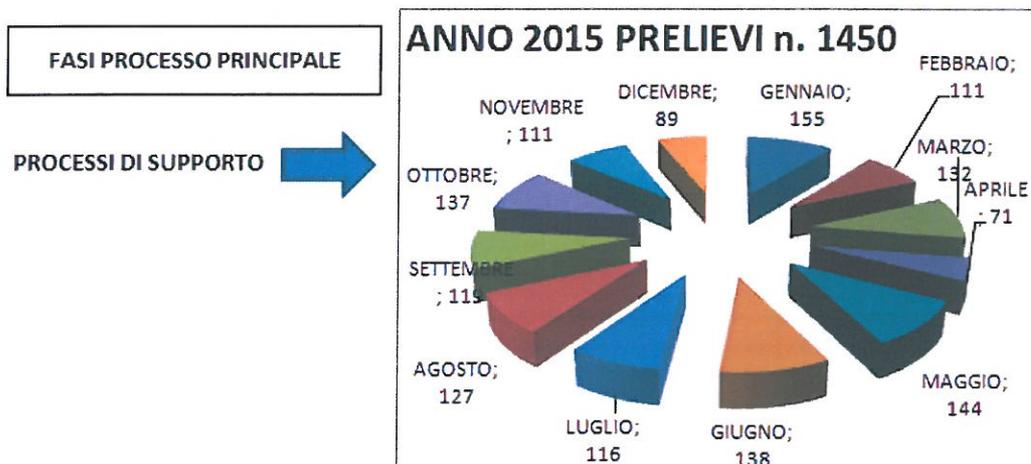
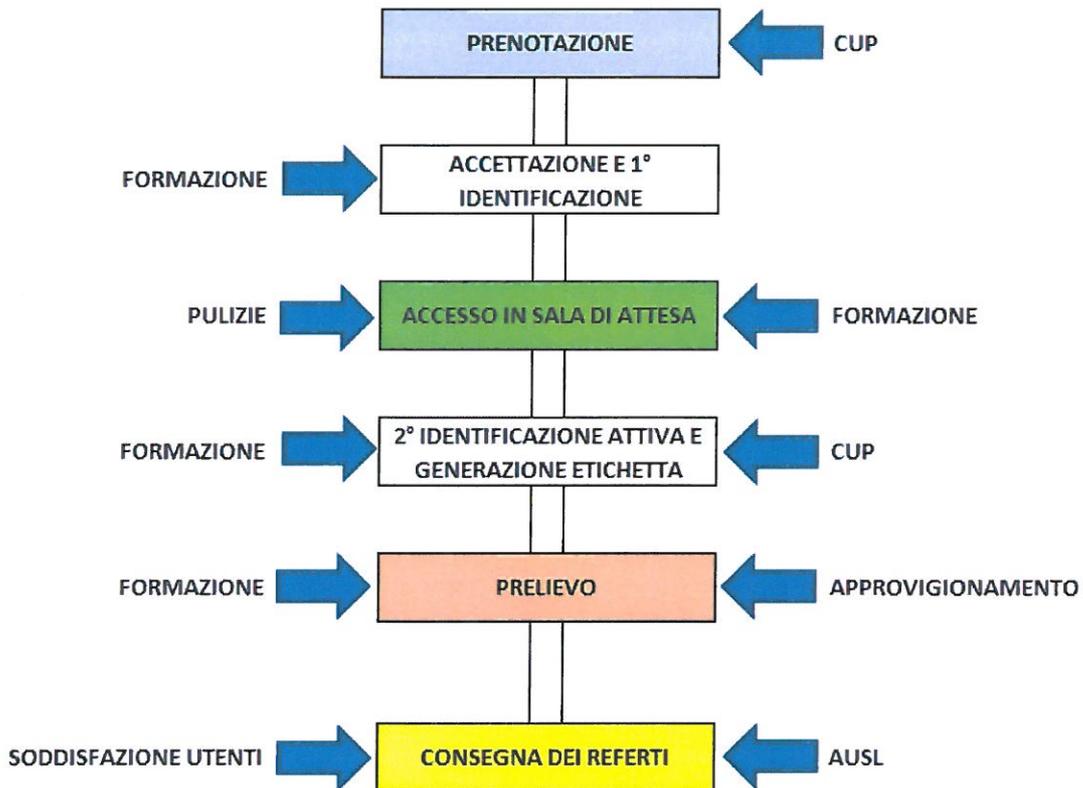
Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0



All.1 CV manuale Qualità

PROCESSO PRINCIPALE PUNTO PRELIEVI E INTERAZIONE DEI PROCESSI



All.2 CV manuale Qualità

PROCESSO PRINCIPALE ACCETTAZIONE CAMPIONI BIOLOGICI E INTERAZIONE PROCESSI

