

CeIS Centro Italiano di Solisarietà	PROCEDURA OPERATIVA 7.5ATO			Pagina 1 di 8
	Pianificazione ed erogazione dei servizi Tossicodipendenti ATO			
Cod. Doc. PO.7.5ATO		Copia controllata n°.....	Copia non controllata	Rev. 1

INDICE

1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	2
2	RIFERIMENTI.....	2
3	DEFINIZIONI.....	2
4	DESCRIZIONE.....	3
4.1	SERVIZI TOSSICODIPENDENTI (ATO)	3
4.1.1	ATTIVITA'	3
4.1.2	NATURA ED OCCORRENZA DEI MONITORAGGI E DELLE MISURAZIONI....	5
4.1.3	PROPRIETA' DELL'UTENTE, DEL COMMITTENTE E DEL FINANZIATORE...	7
4.2	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEGLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE	8
5	ALLEGATI.....	8

9					
8					
7					
6					
5					
4					
3					
2					
1	17/11/2008				Rev. 1
0	31.05.2005	G. Del Bufalo	D. Turner	J. Pares Plans	Prima Emissione
Rev.	Data	Redatto da DP DG	Verificato da RGQ	Approvato da RD	Oggetto Revisioni

CeIS Centro Italiano di Solisarietà	PROCEDURA OPERATIVA 7.5ATO			Pagina 2 di 8
	Pianificazione ed erogazione dei servizi Tossicodipendenti ATO			
Cod. Doc. PO.7.5ATO		Copia controllata n°.....	Copia non controllata	Rev. 1

1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere le attività e le responsabilità relative alla gestione dell'erogazione dei servizi forniti dall'Organizzazione.

A tal fine risulta necessario garantire :

- la corretta pianificazione di tutte le attività ;
- la loro efficace tenuta sotto controllo;
- la corretta identificazione e rintracciabilità del servizio erogato;
- la tutela della proprietà delle parti interessate;
- la conservazione di eventuali prodotti destinati ai Committenti, Finanziatori ed Utenti;
- il monitoraggio e la misurazione dei processi e dei prodotti;
- la corretta tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio;

La presente procedura si applica all'area ATO per i servizi erogati dall'Organizzazione.

2 RIFERIMENTI

La presente procedura si riferisce alle prescrizioni dei paragrafi 7.1, 7.5, 7.6, 8.2.3 e 8.2.4 della norma UNI EN ISO 9001:2000.

3 DEFINIZIONI

Per le definizioni e la terminologia riportata in questa procedura si faccia riferimento a quanto indicato nella norma UNI EN ISO 9000:2000.

Vengono inoltre utilizzati i seguenti acronimi:

PRE	Presidente
DG	Direttore Generale
DP	Direttore Progetti
UP	Ufficio Progetti
RP	Responsabile del Progetto
OP	Operatori
ATO	Area Attività Tossicodipendenti

CeIS Centro Italiano di Solisarietà	PROCEDURA OPERATIVA 7.5ATO			Pagina 3 di 8
	Pianificazione ed erogazione dei servizi Tossicodipendenti ATO			
Cod. Doc. PO.7.5ATO		Copia controllata n°.....	Copia non controllata	Rev. 1

4 DESCRIZIONE

4.1 SERVIZI TOSSICODIPENDENTI (ATO)

4.1.1 ATTIVITA'

ATT. 10 Conferma della disponibilità delle parti interessate

Prima di dare luogo all'attività di pianificazione della Qualità del servizio da erogare, RP provvede a contattare le parti interessate al fine di ottenere conferma della loro disponibilità.

In particolare le parti interessate considerate in questa fase sono operatori (interni/esterni di CeIS). I nominativi delle persone previste sono state individuati in fase di progettazione e come tali sono contenuti nel progetto.

Alle suddette parti viene indicato il loro ruolo nell'ambito del servizio da erogare e gli altri elementi che permettano loro di esprimere o meno la propria disponibilità (principalmente consistenza oraria dell'impegno, modalità di intervento, aspetti di natura logistica, organizzativa ed economica).

Evidenze oggettive dei risultati derivanti dall'attività sono riportati nel "Fascicolo predisposizione servizio" (All.1).

In caso di esito affermativo della disponibilità delle parti interessate, secondo quanto prescritto dalla PO 7.4, RP provvede a dar origine al processo di acquisto. Altrimenti, si attiva per individuare opportuni sostituti sempre nel rispetto delle prescrizioni della suddetta procedura e dei vincoli progettuali.

ATT. 20 Conferma della disponibilità delle infrastrutture

RP in relazione ai contenuti progettuali si accerta della disponibilità delle infrastrutture necessarie all'erogazione del servizio.

In caso di disponibilità, RP impegna le risorse e da conferma agli eventuali fornitori come previsto dalla PO7.4, in caso contrario adotta le misure necessarie alla risoluzione del problema emerso.

In ogni caso i risultati derivanti dall'attività sono riportati nel "Fascicolo predisposizione servizio" (All.1) a cura di RP.

ATT. 30 Redazione, approvazione e distribuzione del Piano della Qualità del servizio

RP provvede a definire e documentare l'insieme dei processi e delle risorse necessarie all'erogazione dello specifico servizio.

CeIS Centro Italiano di Solisarietà	PROCEDURA OPERATIVA 7.5ATO			Pagina 4 di 8
	Pianificazione ed erogazione dei servizi Tossicodipendenti ATO			
Cod. Doc. PO.7.5ATO		Copia controllata n°.....	Copia non controllata	Rev. 1

A tal fine viene predisposto il Piano della Qualità. Tale documento contiene la calendarizzazione delle attività da svolgere unitamente a tutte le informazioni che ne garantiscono la gestione.

In particolare vengono indicati:

- l'attività da svolgere;
- il relativo responsabile;
- le risorse da impiegare;
- la natura dei controlli da effettuare (o riferimenti al software interno);
- i documenti di riferimento;
- i documenti di registrazione;
- la consistenza temporale con scala giornaliera.

Il piano della Qualità è redatto sull'apposita modulistica "Piano della Qualità" (All.2) ed ai fini della riferibilità, vengono indicati anche il codice del progetto e la denominazione dell'intervento. Alla redazione del piano della Qualità partecipa anche RGQ.

Il piano della Qualità è verificato da RP al fine di accertarne la completezza, la correttezza e la coerenza. I documenti progettuali, contengono tutti i requisiti che permettono di effettuare tali verifiche. Eventuali dubbi sono risolti preventivamente all'approvazione del Piano stesso a cura di RP.

Il Piano della Qualità è riesaminato dalla ~~DP~~ DG al fine di valutare la capacità del progetto, realizzato secondo le modalità indicate, di ottemperare ai requisiti previsti ed in caso di problemi adottare le azioni necessarie.

Evidenza delle attività di verifica e riesame sono le firme apposte dai responsabili di tali compiti sul piano della Qualità stesso.

Tale documento una volta riesaminato si intende approvato e pertanto possono essere svolte le attività di seguito previste. Gli elementi caratterizzanti il Piano della Qualità sono riportati a cura di RP nel "Fascicolo predisposizione servizio".

Eventuali modifiche alle modalità definite per l'erogazione del corso che dovessero rendersi necessarie sono gestite mediante non conformità (PO 8.3), il Piano è opportunamente aggiornato a cura di RP, approvato secondo le stesse modalità precedentemente indicate e gli estremi riportati nel "Fascicolo predisposizione servizio".

A questo punto è possibile distribuire il piano della Qualità alle parti interessate in particolare ai responsabili dei progetti, operatori oltre che alle altre aree dell'Unità coinvolte. L'avvenuta distribuzione è registrata da RP nell'apposita sezione del "Fascicolo predisposizione servizio".

ATT. 40 Predisposizione della documentazione necessaria all'erogazione del servizio

Per la documentazione necessaria all'erogazione del servizio si faccia riferimento al software gestionale.

Tali software contiene le registrazioni relative all'erogazione del servizio e come tali sono gestiti per le analisi dei dati/liste utenti, nell'ambito dello svolgimento del servizio stesso, dal RP.

CeIS Centro Italiano di Solisarietà	PROCEDURA OPERATIVA 7.5ATO			Pagina 5 di 8
	Pianificazione ed erogazione dei servizi Tossicodipendenti ATO			
Cod. Doc. PO.7.5ATO		Copia controllata n°.....	Copia non controllata	Rev. 1

In generale la responsabilità della corretta gestione dei documenti è responsabilità della persona chiamata ad utilizzarli. In particolare le registrazioni in esse contenute devono rimanere leggibili ed identificabili.

ATT. 50 Erogazione del servizio

L'attivazione di un servizio è generalmente preceduta da un momento di "accoglimento" gestito da RP o da un operatore. In tale ambito è illustrato l'intervento con il fine di garantire la massima informazione all'Utenza. In particolare vengono descritti attentamente i ruoli delle diverse parti interessate in termini di ruoli, autorità e responsabilità oltre che gli obiettivi dell'iniziativa e le modalità di interazione.

La registrazione di tali attività è formalizzata sullo stesso software dagli operatori stessi.

ATT. 60 Chiusura dell'azione

Il momento della chiusura dell'azione rappresenta un valido momento di feedback e di opportunità. Generalmente attraverso un incontro RP o un operatore valutano attraverso un colloquio con l'Utenza il grado di soddisfazione della stessa. Tali informazioni unitamente a quelle ottenute in modo più strutturato attraverso la somministrazione di opportuni questionari orali (procedura PO7.2) sono generalmente analizzate collegialmente (vedere fase finale F3) al fine di valutare la Qualità dell'azione svolta.

A chiusura avvenuta dell'azione è responsabilità del RP riunire tutta la documentazione relativa al servizio erogata, archivarla con indicazione del relativo codice per un periodo non inferiore a 3 anni eccetto nei casi più restrittivi fissati dalla legge.

4.1.2 NATURA ED OCCORRENZA DEI MONITORAGGI E DELLE MISURAZIONI

I monitoraggi e le eventuali misurazioni sono definite nell'ambito del piano della Qualità redatto in fase di programmazione con il supporto del software gestionale.

Sono di seguito indicate delle verifiche standard che in linea di massima sono ricorrenti in tutte le azioni. In ogni caso è il piano della Qualità l'elemento di riferimento al quale rapportarsi al fine della loro programmazione ed eventuale integrazione e adattamento alle esigenze dello specifico servizio.

Qualora si ritenesse opportuno adottare specifici monitoraggi e misurazioni oltre a quelli di seguito indicati, essi devono essere definiti in termini di oggetto, natura e criteri di accettabilità, eventuali strumenti da impiegare, responsabilità e documenti di registrazione. Tali informazioni devono essere contenute o allegate al piano della Qualità. Per quanto attiene alla documentazione di registrazione dei controlli, nei casi in cui sia pertinente, viene impiegato il "Registro verifica infrastrutture" (All.3), altrimenti l'avvenuto controllo e l'esito sono riportati a cura del responsabile sul software.

CeIS Centro Italiano di Solisarietà	PROCEDURA OPERATIVA 7.5ATO		Pagina 6 di 8
	Pianificazione ed erogazione dei servizi Tossicodipendenti ATO		
Cod. Doc. PO.7.5ATO	Copia controllata n°.....	Copia non controllata	Rev. 1

Ogni elemento di seguito caratterizzato è contraddistinto da un codice che deve essere riportato nel piano della Qualità dello specifico intervento, viene altresì indicato il supporto documentale sul quale registrare lo svolgimento dell'attività, a cura del responsabile ed i relativi risultati.

FASE INIZIALE : aspetti di natura amministrativa-logistico-organizzativa

Codice	Oggetto del monitoraggio	Natura e Criteri di accettabilità	Responsabile del monitoraggio	Documenti di registrazione
I1	Utenza	Disponibilità della documentazione contenente requisiti vincolanti per la frequenza dell'intervento	RP	Fascicolo predisposizione servizio
I2		Regolarità della situazione amministrativa	RP con il supporto della AM	Fascicolo predisposizione servizio
I3	Personale operante e di supporto	Conferimento incarico	RP	Fascicolo predisposizione servizio
I4		Avvenuta comunicazione degli impegni	RP	Fascicolo predisposizione servizio
I5	Infrastrutture	Disponibilità dei registri e dell'altra documentazione necessaria	RP	Fascicolo predisposizione servizio
I6		Disponibilità e stato delle attrezzature e macchinari previsti	RP	Registro verifiche Infrastrutture
I7		Disponibilità e stato degli ambienti previsti	RP	Registro verifiche infrastrutture

FASE DI EROGAZIONE (IN ITINERE)

Codice	Oggetto del monitoraggio	Natura e Criteri di accettabilità	Responsabile del monitoraggio	Documenti di registrazione
P1	Documentazione relativa all'erogazione	Corretta compilazione dei registri e delle registrazioni	RP	Fascicolo predisposizione servizio
P2	Infrastrutture	Stato di efficacia, efficienza e pulizia dei macchinari, delle attrezzature e degli ambienti	RP	Registro verifiche infrastrutture
P3	Processo di erogazione	Regolarità del processo di erogazione	Operatori	Verbale*
P4		Efficacia del processo di erogazione	Operatori	Verbale*
P5	Rilevazione e valutazione del grado di miglioramento dell'utente	Effettiva rilevazione del grado di miglioramento.	Operatori e RP	Software

CeIS Centro Italiano di Solisarietà	PROCEDURA OPERATIVA 7.5ATO		Pagina 7 di 8
	Pianificazione ed erogazione dei servizi Tossicodipendenti ATO		
Cod. Doc. PO.7.5ATO	Copia controllata n°.....	Copia non controllata	Rev. 1

FASE FINALE

Codice	Oggetto del monitoraggio	Natura e Criteri di accettabilità	Responsabile del monitoraggio	Documenti di registrazione
F1	Rilevazione e valutazione finale del grado di miglioramento	Effettiva rilevazione del grado finale di miglioramento.	RP e Operatori	Software
F2	Soddisfazione delle parti interessate	Capacità dell'intervento di soddisfare i bisogni e le aspettative degli Utenti, Committenti, Finanziatori, Operatori (vedere PO7.2)	RGQ	Vedi PO7.2
F3	Qualità dell'azione	Capacità dell'intervento di soddisfare i bisogni e le aspettative delle parti interessate	DG, DP UP, RP, RGQ,	Verbale*

Alcune osservazioni per quanto attiene ai documenti di registrazione sopra menzionati.

(*) Con il termine "Verbale" si intende un documento, non prestrutturato, contenente in linea di massima i seguenti elementi:

- elementi caratterizzanti l'intervento;
- i partecipanti;
- lo scopo;
- gli elementi presi in considerazione;
- le decisioni assunte.

Tale verbale è redatto dal responsabile dell'attività, è da lui conservato per la durata dell'intero intervento e messo a disposizione alle altre parti interessate legittimate all'accesso (componenti dell'Organizzazione).

4.1.3 PROPRIETA' DELL'UTENTE, DEL COMMITTENTE E DEL FINANZIATORE

Generalmente la proprietà dell'Utente, del Committente o del Finanziatore si sostanzia in elementi di carattere documentale. In questo caso è responsabilità del RP garantire che essa sia correttamente archiviata e conservata nella documentazione riguardante l'azione formativa oggetto dell'erogazione del servizio.

Qualora la proprietà dell'Utente, del Committente o del finanziatore fosse rappresentata da beni materiali diversi dalla documentazione, RP redige una lista di tali beni destinata al proprietario e mantiene una copia da allegare alla documentazione relativa all'azione. In caso di possibile confusione della proprietà non dell'Organizzazione con quella in possesso di quest'ultima e qualora realizzabile, i beni sono etichettati al fine di renderli agevolmente identificabili. Nel caso questi giungano danneggiati o si danneggino durante la conservazione ovvero durante la predisposizione delle aule per l'erogazione del servizio, viene redatto un

CeIS Centro Italiano di Solisarietà	PROCEDURA OPERATIVA 7.5ATO			Pagina 8 di 8
	Pianificazione ed erogazione dei servizi Tossicodipendenti ATO			
Cod. Doc. PO.7.5ATO	Copia controllata n°.....	Copia non controllata	Rev. 1	

verbale di non conformità secondo quanto prescritto dalla PO 8.3 ed il proprietario ne viene prontamente informato. E' responsabilità del RP attivare tutte le azioni per proteggere e salvaguardare ciò che non è di proprietà dell'Organizzazione ed è impiegato nell'erogazione del servizio.

4.2 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEGLI STRUMENTI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Allo stato attuale non sono rilevabili strumenti di misurazione.

Gli strumenti di monitoraggio utilizzati dall'Organizzazione si stanziano in questionari e software.

Un questionario si considera tarato nel momento in cui in fase di analisi dei contenuti non si riscontrino eccessive e sistematiche accumulazione dei valori riportati sugli estremi della scala di valutazione.

Tale situazione è gestita a livello di SGQ attraverso l'apertura di un verbale di non conformità e le azioni susseguenti secondo quanto prescritto dalla PO 8.3.

E' responsabilità del RGQ, supportato dal contributo delle altre aree competenti garantire l'efficacia di tali strumenti di monitoraggio essenzialmente attraverso un processo di analisi che verte:

- sulla corretta formulazione delle domande;
- sull'adeguatezza della scala di misurazione;
- sul momento della somministrazione del questionario stesso,
- sulle condizioni di somministrazione (es. presenza di personale che condiziona la scelta del compilatore) ;
- sui contenuti del questionario.

Nel momento in cui si procede ad una revisione di un questionario, RGQ lo sottopone in via sperimentale ad un'azione simile rispetto a quella per cui è stato previsto, informandone i compilatori. I risultati sono nuovamente analizzati ed in caso di esito positivo, il questionario si intende validato.

Qualora le modalità di monitoraggio fossero stabilite dal Committente, esse diventano requisito contrattuale e come tali gestite attraverso opportune azioni indicate nel piano della Qualità.

5 ALLEGATI

All.	Descrizione	Cod. doc.
1	Fascicolo predisposizione servizio	MOD7501ATO
2	Piano della Qualità	MOD7502ATO
3	Registro verifica infrastrutture	MOD7503ATO