



**PROCEDURA NON CONFORMITA' –
AZIONE CORRETTIVA PREVENTIVA**

Rev. 1 Ed. 01
del 20/12/19
PRO_NNC_ACP
Pagina 1 di 6

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA NON CONFORMITA'

**“ SOLIDARIETA' “
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**

Redatto da:	Anna Maria Loverro	
	Referente Qualità	
Approvato e Verificato da:	Antonella F. A. Robortaccio Coordinatore Generale	
Codice documento:	PRO_NNC_ACP	Ed. 1
	Rev 01	20.12.19




**PROCEDURA NON CONFORMITA'–
AZIONE CORRETTIVA PREVENTIVA**

Rev. 1 Ed. 01
del 20/12/19
PRO_NNC_ACP
Pagina 2 di 6

INDICE

1. SCOPO
2. APPLICABILITA'
3. RIFERIMENTI
4. ABBREVIAZIONI
5. RESPONSABILITA'
6. MODALITA' OPERATIVE
7. ARCHIVIAZIONE

1. SCOPO

	PROCEDURA NON CONFORMITA' – AZIONE CORRETTIVA PREVENTIVA	Rev. 1 Ed. 01 del 20/12/19 PRO_NNC_ACP Pagina 3 di 6
---	---	--

La presente procedura ha lo scopo di stabilire come SOLIDARIETA' gestisce le non conformità.

2. APPLICABILITA'

La presente procedura si applica alla gestione delle non conformità rilevate:

- nelle fasi d'approvvigionamento ed accettazione materiali/prodotti servizi;
- durante tutte le operazioni compiute da tutto il personale, durante l'erogazione del servizio.

3. RIFERIMENTI

Manuale della Qualità, revisione vigente

Norma UNI EN ISO 9001:2015

RR n° 9/2016

RR n° 5/19

RR n.16/19

4. ABBREVIAZIONI

RS = Responsabile Sanitario

AQ = Addetto agli acquisti

RQ = Responsabile qualità

NC = Non Conformità

RNCA = Rapporto non conformità ed azione correttiva

CG= Coordinatore Generale

SGQ = Sistema di Gestione della Qualità

4.1 MODULI

Mod.RNCA Rapporto non conformità ed azione correttiva


MOd. Rec Modulo Gestione Reclami

5. RESPONSABILITA'

Sono responsabili della corretta applicazione di tale procedura oltre al RQ, quale garante della corretta applicazione del Sistema di Gestione della Qualità, tutti i responsabili di funzione presenti nell'organizzazione.

Ogni operatore, riscontrando una NC, deve informarne il proprio Responsabile di funzione o il RQ, perché a loro è delegata la gestione delle azioni risolutive più opportune.

A RQ, in particolare, sono delegate le responsabilità di supervisione e di registrazione delle segnalazioni rilevate/pervenute, sia per le NC sia per i reclami clienti.

	<p align="center">PROCEDURA NON CONFORMITA' – AZIONE CORRETTIVA PREVENTIVA</p>	<p align="right">Rev. 1 Ed. 01 del 20/12/19 PRO_NNC_ACP Pagina 4 di 6</p>
---	---	--

La risoluzione delle NC e dei reclami clienti deve essere gestita, in particolare:

- da CG coadiuvato dai diversi responsabili di commessa/struttura per quanto riguarda le NC rilevate nelle varie fasi del processo d'erogazione del servizio;
- da Assistente Sociale e RS per quanto riguarda NC rilevate in fase di prenotazione, accettazione/accoglienza dell'ospite;
- da RQ per le NC rilevate da CG o sul SGQ.

Tutte le suddette Funzioni possono coinvolgere RQ per competenza, o richiedere l'intervento di RS e CG per i casi di maggior rilievo (economico, tecnico, ecc.).

6. MODALITA' OPERATIVE

Nel caso in cui venga rilevata una non conformità, s'intraprende un trattamento diverso a seconda del tipo di non conformità

- nelle fasi d'approvvigionamento ed accettazione materiali/prodotti servizi;
- durante le fasi di accettazione e del processo d'erogazione del servizio.

A fronte di ciò, le possibili azioni risolutive comprendono:


- l'accettazione tal quale dei materiali, dei prodotti o del servizio "su concessione" o "in deroga".

Le singole NC sono registrate sul modello Mod. RNCA Rapporto non conformità ed azione correttiva ove lo scrivente individua la causa della NC, propone l'eventuale azione risolutiva e comunica l'accaduto a tutte le funzioni coinvolte nella risoluzione della NC registrata. Tali funzioni a loro volta devono comunicare a colui che ha rilevato la NC la loro proposta d'azione risolutiva definendo anche i tempi di trattamento e chiusura della stessa. Il RQ periodicamente verifica la chiusura di tutte le NC rilevate.

Ciascun rapporto di non conformità acquisisce il n° progressivo di NC, la data di registrazione, l'ente che ha rilevato la NC, la data di chiusura, la funzione che ha chiuso la NC, la data di verifica da parte di RQ e viene conservato in un apposito faldone costituente il registro Rapporti non Conformità.

Tutte le NC rilevate devono essere sottoposte all'attenzione del RQ semestralmente per la verifica d'eventuali tendenze negative, ed i risultati delle analisi devono costituire oggetto di riesame al fine di implementare azioni correttive/preventive ed avviare processi di miglioramento del Sistema di Gestione Qualità.

Questo schema di trattamento risolutivo delle NC deve essere applicato sia in caso di rilevazione interna, sia in di caso segnalazione da un reclamo, purché il momento sia compreso nelle fasi d'avanzamento delle procedure d'evasione dell'ordine.

	<p>PROCEDURA NON CONFORMITA' – AZIONE CORRETTIVA PREVENTIVA</p>	<p>Rev. 1 Ed. 01 del 20/12/19 PRO_NNC_ACP Pagina 5 di 6</p>
---	--	--

Nel caso in cui, invece, un operatore o un responsabile di commessa/struttura viene a conoscenza di un reclamo/disservizio da parte di un utente o dei suoi famigliari, deve compilare il **Mod. REC** Modulo gestione reclami in cui inserisce la data in cui è pervenuta la segnalazione da parte del cliente in via diretta o telefonica. Chi recepisce il reclamo deve, pertanto, compilare la prima parte del **Mod. REC**.

Una volta compilata la prima parte, il modulo deve essere consegnato al RQ che deve provvedere a compilare la seconda e terza parte; quest'ultima, in particolare, registra la fondatezza o meno del reclamo.

Anche in assenza di NC deve essere comunque perseguita la soddisfazione del Cliente. Pertanto la gestione del reclamo, oltre alle registrazioni già descritte, deve essere attuata procedendo come segue.

RS o il responsabile di struttura/commessa, informato dalla funzione aziendale coinvolta, previa eventuale autorizzazione da parte di CG prenderà contatto con il Cliente per precisare e chiarire i motivi del reclamo e proporre gli opportuni rimedi per riconquistare la sua soddisfazione e fiducia, anche se il reclamo non poggia su basi fondate e certe (cioè se non è possibile individuare con certezza una NC o se questa non esiste affatto).

I rimedi proposti devono essere ragionevolmente commisurati alla gravità del reclamo e alla sua portata e devono essere attuati nel più breve tempo possibile.

Risolto il problema, dovrà essere cortesia del Cliente comunicare la rimozione delle cause di reclamo, per iscritto o verbalmente (condizione necessaria per considerare “chiuso” il Reclamo).

7. ARCHIVIAZIONE

L'archiviazione dei documenti di NC è cura del Responsabile Qualità.