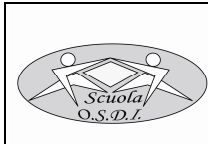


INDICE

1. GENERALITA'
2. STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE
3. PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'
4. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
5. IDENTIFICAZIONE
6. DISTRIBUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
7. REVISIONE DOCUMENTI
8. CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA'





SISTEMA di GESTIONE PER LA QUALITA'
DOCUMENTO DI SINTESI
01 settembre 2011

1. GENERALITA'

Ricordando che il sistema di gestione per la qualità è definito dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 come “insieme di organizzazione, risorse, processi e procedure per la Qualità”, la Scuola Formatori OSDI ha predisposto, documentato e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, al fine di assicurare che il “prodotto” della Scuola (la formazione) sia conforme ai requisiti specificati. Peraltro lo stesso sistema di accreditamento ECM, sistema di formazione e addestramento, obbligatorio, per il personale che opera nell’ambito del Servizio Sanitario, si ispira alla logica del miglioramento continuo della qualità e, in particolare, per svolgere la funzione di provider chiede esplicitamente la certificazione di qualità, secondo le norme UNI EN ISO 9000.

La struttura del SGQ della Scuola, si ispira agli otto principi che sono alla base della norma, riconosciuti nelle scuole di management.

PRINCIPIO DEL SGQ	Valore dell’organizzazione e legame con i processi della Scuola
Organizzazione orientata al cliente	Comprendere le aspettative dei soci OSDI, che inevitabilmente sono legate ai bisogni del “fruitore” finale della qualità della prestazione e del servizio reso negli ambiti di operatività degli stessi ovvero i centri di diabetologia. La comprensione delle aspettative si realizza attraverso l’analisi della soddisfazione del cliente (socio / paziente / società scientifica OSDI / parte terza – aziende sponsor) e l’analisi delle cause di insoddisfazione. Assicurare chiare comunicazioni, attraverso la diffusione sulle pubblicazioni della società (del periodico della società, delle “raccomandazioni” – position statement OSDI quando vi sono informazioni rilevanti e comunque rappresentando “il metodo” della scuola) e l’aggiornamento continuo del sito www.osdi.com .
leadership	Diffusione attraverso il manuale della qualità pubblicato sul sito dello scopo, della mission e della vision della scuola di formazione e della società scientifica OSDI.
Coinvolgimento del personale	Il direttivo della Scuola ed il coinvolgimento diretto dei soci che hanno partecipato ai corsi della scuola, quale parte attiva del sistema in quanto “inseriti” a tutti gli effetti nell’organico della stessa ricoprendo diversi ruoli (vedi ruoli Scuola allegato al MQ), rappresenta la partecipazione attiva ai progetti ed alla strategia della stessa. Misurazione continua del “clima” (vedi somministrazione questionari).
Approccio per processi	Il processo di formazione della scuola è descritto nella procedura di macro e micro organizzazione, strutturato per processi, individuando le singole fasi e le responsabilità per il raggiungimento e la misurazione degli obiettivi.
Approccio sistemico alla gestione	Sono valutate le interdipendenze tra i vari processi e le correlazioni tra le diverse fasi

		SISTEMA di GESTIONE PER LA QUALITÀ' DOCUMENTO DI SINTESI 01 settembre 2011
---	---	--

	(vedi procedura di erogazione della formazione) e l'insieme delle misure dei singoli processi è esaminata nel riesame della direzione.
Miglioramento continuativo della qualità	Azioni preventive di miglioramento Ciclo PDCA nel riesame della direzione e nell'analisi del miglioramento continuo Autovalutazione ispirato al modello di eccellenza (riesame ad ogni singolo erogazione ed elaborazione del gradimento delle singole iniziative con valutazione dei risultati).
Sistema decisionale basato sui dati	Valutazione delle misure e delle "performance" sia durante il riesame annuale ma, soprattutto, come valore aggiunto, in sede di erogazione (riunione a fine giornata / fine corso ed elaborazione critica dei questionari).
Relazioni di reciproco beneficio con i fornitori	Valutazione dei fornitori (formatori e docenti) per il mantenimento dei requisiti e per il raggiungimento degli obiettivi di mandato ad ogni singola erogazione (valutazione dei discenti e dei tutor di aula, relazione del responsabile scientifico dei corsi). Valutazione dei servizi assegnati in outsourcing (valutazione della logistica).

2. STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE

Il direttivo si impegna a redigere e mantenere aggiornato il manuale della qualità, pubblicato sul sito, che richiama le procedure del sistema e delinea la struttura della documentazione relativa allo stesso.

Il sistema qualità è definito da:

- Struttura organizzativa
- Responsabilità
- Processi
- Risorse

La documentazione del sistema è costituita da.

- Manuale della Qualità
- Flow chart di processo
- Procedure generali di sistema
- Moduli, piani, procedure e istruzioni operativi, allegati
- Documenti di registrazione della qualità

Il Manuale, definisce la politica per la qualità e la struttura della Scuola e, per ogni attività, fornisce una breve sintesi delle responsabilità e delle modalità di attuazione, facendo riferimento alle procedure da applicare: costituisce il documento portante / guida del sistema.

Il manuale è redatto in modo chiaro e comprensibile, al fine di potere essere divulgabile a tutti i livelli aziendali oltre che dalla parte terza, costituisce un costante punto di riferimento per tutti i soci e per i componenti della scuola, per gli audit, per i clienti, per l'ente di certificazione oltre che per l'aggiornamento del sistema qualità.

Il sistema della Scuola Formatori OSDI è basato su un approccio basato sui processi per la gestione per la qualità, partendo dalla definizione di processo, ovvero ogni attività che partendo dagli elementi in ingresso li converte in elementi in uscita: dai bisogni formativi al prodotto "formazione" erogato. Per approccio basato sui processi si intende che tutti i processi sono tra loro "collegati" a vario titolo, per cui ciò che esce da un processo costituisce la base per un processo successivo.

PROCEDURE

INPUT	PROCESSO MONITORAGGIO MISURAZIONI (prima, durante e dopo il processo)	OUTPUT	RISULTATO PROCESSO EFFICIENZA/EFFICACIA
--------------	--	---------------	--

PROCEDURE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Con il termine procedura intendiamo le modalità di esecuzione di una attività. Le procedure definiscono le attività necessarie per sviluppare gli elementi di sistema che mettono in evidenza le relazioni tra funzioni descritte nell'"organigramma" aziendale. Esse individuano, con un opportuno grado di dettaglio, le varie fasi di un'attività definendo le responsabilità, le modalità gestionali, le interazioni tra le diverse funzioni aziendali e le eventuali interfacce esterne per poter pianificare e realizzare ogni attività svolta dalla Scuola. Richiamano inoltre altre procedure, modulistica di riferimento ed i documenti di registrazione della qualità.

Ogni procedura si articola rispondendo ai seguenti punti:

1. scopo e campo di applicazione (definisce il perché della procedura e gli ambiti di applicazione)
2. documenti di riferimento, definizioni ed acronimi (riporta le normative di riferimento, i documenti richiamati, le spiegazioni dei termini utilizzati nella procedura nonché il significato delle abbreviazioni)
3. responsabilità (identifica le specifiche responsabilità delle diverse funzioni e delle interfacce coinvolte)
4. attività e modalità operative (viene descritto, con opportuno grado di dettaglio, il processo esaminato con particolare riferimento alla responsabilità, ai tempi ed alle modalità di espletamento delle attività, evidenziando, laddove possibile, eventuali eccezioni).
5. Archiviazione (ogni modulo relativo all'utilizzo di una procedura viene identificato definendo per ognuno la funzione responsabile, il luogo ed il tempo e le modalità di conservazione degli stessi).

MODULISTICA: costituisce il supporto alle procedure di gestione della qualità e rappresentano l'evidenza delle modalità di controllo, verifica ed esecuzione delle stesse.

DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITA': registrano i risultati delle singole attività, dimostrando in tale modo il conseguimento della qualità richiesta (vedi elenco pubblicato sul sito OSDI nella sezione documentazione sistema qualità)

La Scuola mantiene aggiornate ed attive le procedure del sistema qualità e le mette a disposizione di tutti i collaboratori e di tutti i soci che ne avessero necessità, in forma chiara e facilmente consultabile.

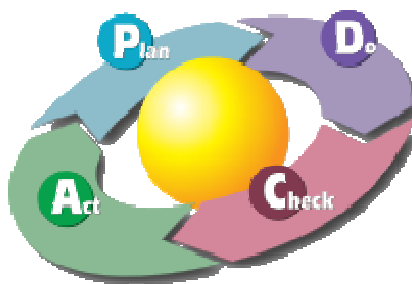
A tal fine tutta la documentazione è consultabile sul sito OSDI nella sezione documentazione sistema qualità.

3. PIANIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Con il termine pianificazione della qualità intendiamo l'insieme di azioni che devono garantire nell'organizzazione il raggiungimento degli obiettivi di qualità – la scuola ha definito nel capitolo 5 del Manuale Qualità, al paragrafo 5.3, la politica per la qualità, la pianificazione del sistema di gestione per la qualità, e le responsabilità in ordine alla qualità ed al controllo dei processi. La pianificazione degli obiettivi di miglioramento, deriva dalla riunione di riesame che si effettua una volta all'anno, almeno, e che prende in esame le non conformità, i reclami, l'analisi dei dati di attività, eventuali osservazioni sull'andamento dell'attività, obiettivi dell'OSDI – società scientifica, con la possibilità che eventuali suggerimenti arrivino da parte di tutti i soci, attraverso i diversi canali di informazione / comunicazione.

Le attività del sistema sono svolte in modo sistematico e pianificato, secondo la logica del PDCA – ciclo di Deming, al fine di assicurarne uno svolgimento che permetta il soddisfacimento dei requisiti per la qualità prefissati. Il sistema di gestione per la qualità della Scuola, rappresenta lo strumento per eccellenza della attività di pianificazione e controllo della qualità, sempre in costante evoluzione. Tutte le attività di progettazione e del processo di erogazione sono impostate in una logica preventiva che assicuri la costante soddisfazione dei propri clienti e miri al superamento delle loro aspettative.

Il ciclo di Deming o Deming Cycle (ciclo di PDCA - plan-do-check-act) è un modello studiato per il miglioramento continuo della qualità in un'ottica a lungo raggio. Serve per promuovere una cultura della qualità che è tesa al miglioramento continuo dei processi e all'utilizzo ottimale delle risorse. Questo strumento parte dall'assunto che per il raggiungimento del massimo della qualità è necessaria la costante interazione tra ricerca, progettazione, test, produzione e vendita. Per migliorare la qualità e soddisfare il cliente, le quattro fasi devono ruotare costantemente, tenendo come criterio principale la qualità.



Il ciclo PDCA

La sequenza logica dei quattro punti ripetuti per un miglioramento continuo è la seguente:

- **P** - Plan. Pianificazione.
- **D** - Do. Esecuzione del programma, dapprima in contesti circoscritti.
- **C** - Check. Test e controllo, studio e raccolta dei risultati e dei feedback.
- **A** - Act. Azione per rendere definitivo e/o migliorare il processo.

4. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

In una struttura organizzata lo svolgimento dell'attività non può prescindere da regole e da informazioni; per poter seguire le regole dell'organizzazione e per utilizzare correttamente i dati e

le informazioni tecniche, è di fondamentale importanza la corretta gestione degli stessi e dei relativi supporti cartacei ed informatici.

5. IDENTIFICAZIONE

Tutti i documenti del sistema qualità riportano un codice di identificazione che ne consente una univoca ed immediata identificazione; i documenti di origine interna vengo codificati secondo le modalità descritte nel manuale che riporta il numero progressivo, la revisione e la data di emissione. La documentazione di origine esterna viene invece codificata con il timbro della data di arrivo ed archiviata (obiettivo di miglioramento a regime dal 1.1.2012).

6. DISTRIBUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La diffusione della documentazione avviene attraverso la pubblicazione sul sito OSDI e lo stato di aggiornamento è garantito dalla corretta tenuta dello stato di revisione.

7. REVISIONE DI DOCUMENTI

La revisione di un documento comporta:

- Aggiornamento del numero e della data di revisione
- Segnalazione, ove possibile, della motivazione della revisione
- Modalità di archiviazione
- Nuovo iter di approvazione e diffusione (sul sito)
- Ritiro del vecchio documento
- Eliminazione del documento vecchio
- Aggiornamento dello stato delle revisioni della documentazione

8. CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA'

L'organizzazione, al fine di dimostrare la qualità conseguita nelle varie attività del sistema, si è dotata di un puntuale sistema di controllo delle registrazioni (vedi elenco pubblicato sul sito).

Il sistema adottato comprende precisi criteri per l'identificazione, l'archiviazione, l'accesso, la protezione e l'eventuale eliminazione delle registrazioni; i criteri per le attività in oggetto, le responsabilità ed i tempi di conservazione delle varie tipologie di documenti sono definiti nell'elenco parte del sistema e pubblicato sul sito.

Affinché siano facilmente rintracciabili, le registrazioni riportano sempre:

- Precisi riferimenti (codici, date ecc) per essere correlate all'oggetto;
- Informazioni dettagliate utili all'analisi critica delle attività registrate anche a distanza di tempo.