ANMA
Associazione Nazionale Medici d'Azienda e Competenti

Via San Maurilio, 4 · 20123 Milano · segreteria@anma.it

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Manuale della Qualità

Sistema di Gestione per la Qualità ANMA conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Documento di riferimento che descrive responsabilità, procedure, metodi e strumenti del SGQ.

REVISIONE	Rev. 16 - 01/01/2023
REDATTO DA	Quality Manager
VERIFICATO DA	General Manager
APPROVATO DA	Presidente
NORMA	UNI EN ISO 9001:2015
APPLICAZIONE	Tutte le attività ANMA (formazione, consulenza, aggiornamento)

DOCUMENTO ASSOCIATIVO

ANMA - Associazione Nazionale Medici d'Azienda e Competenti

Provider ECM Nazionale Standard n. 670 - Iscritta all'Elenco Società Scientifiche Min. Salute

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Indice del Manuale

0. Introduzione al Manuale della Qualità

0.1 Struttura del Manuale
0.2 Politica della Qualità
0.3 Notizie sul Manuale

1. Scopo e campo di applicazione

1.1 Generalità
1.2 Applicazione
1.3 Descrizione dell'Associazione e dei relativi prodotti e servizi

2. Sistema di Gestione della Qualità

2.1 Finalità (requisiti generali, approccio per processi)

3. Impegno e responsabilità della Direzione

3.1 Impegno dell'Associazione
3.2 Orientamento al Cliente
3.3 Responsabilità ed autorità

4. Pianificazione della Qualità

4.1 Pianificazione
4.2 Obiettivi per la Qualità

5. Supporto

5.1 Risorse umane
5.2 Infrastrutture e ambiente di lavoro
5.3 Comunicazione
5.4 Gestione della documentazione

6. Realizzazione del servizio / prodotto

7. Misurazioni, analisi e miglioramento

0. INTRODUZIONE AL MANUALE DELLA QUALITÀ

0.1 Struttura del Manuale

Nonostante la norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 non lo richieda espressamente, il Manuale della Qualità (MQ) di ANMA rimane fra i documenti di riferimento del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) - l'insieme delle responsabilità, procedure organizzative, metodi, tecniche e strumenti definiti, predisposti ed utilizzati per ottenere il livello di qualità dei processi e dei prodotti/servizi commisurato ai requisiti del mercato.

0.2 Politica della Qualità

La Politica della Qualità (PdQ) di ANMA segue l'orientamento al miglioramento continuo, nell'ottica della completa soddisfazione degli Iscritti all'Associazione e dei Clienti terzi, obiettivo primario dell'Associazione. L'espressione della PdQ è rivista periodicamente in funzione delle situazioni associative, normative e di mercato, ed è sempre coerente con la politica generale di ANMA. La PdQ viene analizzata e valutata, ed eventualmente rivista ed aggiornata, in relazione ai risultati, alle condizioni evolutive della normativa e del mercato, nonché alle necessità di gestione del sistema durante il Riesame della Direzione effettuato nell'ambito delle attività di Riesame periodico del Sistema della Qualità.

0.3 Notizie sul Manuale - Organizzazione in 8 sezioni

- 0. Introduzione: informazioni sulla struttura del documento.
- 1. Scopo e campo di applicazione: finalità del MQ e l'ambito cui il SGQ è rivolto.
- 2. Sistema di Gestione per la Qualità: principi, struttura e approccio progettato da ANMA, conformemente alle norme di riferimento.
- 3. Impegno e responsabilità della Direzione: organizzazione generale dell'Associazione e dettaglio delle responsabilità in atto per la Gestione della Qualità.
- 4. Pianificazione della Qualità: attività definite per il raggiungimento della PdQ e degli Obiettivi fissati.
- 5. Supporto: modalità e responsabilità per gestire le risorse (Umane, infrastrutture, ambienti di lavoro e comunicazione).
- 6. Realizzazione dei Prodotti e dei Servizi: modalità di gestione dei processi produttivi, con dettaglio delle attività tese a garantire al Cliente la Qualità.
- 7. Misurazioni e miglioramento: dettaglio degli accorgimenti tecnici, di controllo e di gestione della Qualità per risolvere anomalie e migliorare i processi produttivi.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Il presente Manuale rappresenta una sintesi delle attività che il Consiglio Direttivo ANMA ha stabilito per la Gestione della Qualità. Nel documento vengono descritti o richiamati: la Politica della Qualità; il Sistema di Gestione per la Qualità; gli Obiettivi per la Qualità; la struttura organizzativa dell'Associazione; le responsabilità attribuite ai collaboratori ANMA (dipendenti, consulenti, soggetti con particolari cariche associative); il tipo di attività svolte, i Prodotti e Servizi forniti dall'Associazione; il richiamo alle Procedure del SGQ ed ai relativi contenuti; la descrizione di come trovano applicazione i singoli elementi della norma.

L'Associazione ha scelto di dotarsi di un SGQ per accrescere la soddisfazione degli Associati al fine di migliorarsi in termini di efficacia ed efficienza. In particolare, mira a dare evidenza della capacità di ANMA di fornire Prodotti/Servizi conformi ai requisiti dichiarati agli Utenti e ai Clienti, nel rispetto dellenorme adottate e delle leggi cogenti, e ad attivare in modo controllato il miglioramento continuo del proprio livello di Qualità.

1.2 Applicazione

Il Manuale della Qualità si applica a tutte le attività di ANMA. In particolare si applica alla progettazione, allo sviluppo e alla erogazione di attività di formazione, assistenza e aggiornamento professionale per i propri Iscritti.

1.3.1 Dati dell'Associazione

RAGIONE SOCIALE	ANMA - Associazione Nazionale Medici d'Azienda e Competenti
CF / PI	97060130156 / 11166800158
SEDE LEGALE	Via Melchiorre Gioia, 82 - 20125 Milano (MI)
SEDE OPERATIVA	Piazza A. Manzoni, 2 - 20014 Nerviano (MI)
CONTATTI	Tel. 0331 1521840 - email segreteria@anma.it - web www.anma.it
PERSONALE	2 dipendenti (1 full-time, 1 part-time 75%)
SETTORE	Associazione Scientifica e Professionale
ISCRITTI	682 al 31/12/2024

1.3.2 Storia dell'Associazione

Fondata a Milano il 15 settembre 1987, ANMA è una Associazione libera, apartitica, senza fini di lucro, con durata illimitata. L'Associazione ha lo scopo di promuovere e tutelare la figura e la professionalità del Medico d'Azienda e del Medico Competente, rappresentandone gli interessi presso le sedi istituzionali e promuovendo attività ed iniziative di aggiornamento e di formazione permanente.

L'Associazione è stata riconosciuta nel 1987 come altamente rappresentativa della categoria dall'allora Ministero della Sanita e dal Ministero del Lavoro. Essa raccoglie ed aggrega nelle proprie fila, quali soci ordinari, Medici d'Azienda e Medici Competenti che operano su tutto il territorio Nazionale.

Nell'ottobre 1997, in occasione dei 10 anni dalla fondazione, l'Associazione ha pubblicato il proprio Codice di Comportamento del Medico d'Azienda e Competente, a testimonianza dell'impegno etico sottoscritto dai propri Associati. ANMA è socio fondatore della Consulta Interassociativa Italiana per la Prevenzione (CIIP).

ANMA ha ricevuto il 4 dicembre 2010 accreditamento provvisorio come Provider Nazionale n. 670 per la professione Medico chirurgo, disciplina Medicina del lavoro e sicurezza nei luoghi di lavoro; ANMA è Provider Nazionale Standard n. 670 dal 27 gennaio 2015. Nel 2018 ha richiesto e nel 2019 è stata riconosciuta nell'Elenco delle società scientifiche e associazioni tecnico-scientifiche delle professioni sanitarie presso il Ministero della Salute.

1.3.3 Descrizione della struttura organizzativa ANMA

Gli organi sociali dell'Associazione sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori dei Conti e il Collegio dei Probiviri. L'Assemblea elegge i componenti del Consiglio Direttivo, del Collegio dei Revisori dei Conti e del Collegio dei Probiviri ogni quattro (4) anni.

Il Consiglio Direttivo è composto da membri in numero da 9 a 15 ed è retto da un Presidente che assume la rappresentanza legale dell'Associazione. Il Presidente è coadiuvato da un Vice Presidente e da un Segretario Nazionale-Tesoriere.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale con 12 Sezioni Regionali: Abruzzo e Molise; Campania; Emilia Romagna; Lazio; Liguria; Lombardia; Marche; Piemonte e Valle d'Aosta; Puglia e Basilicata; Trentino Alto Adige; Triveneto; Umbria. Le Sezioni Regionali, rette da un Segretario Regionale, hanno funzione di appoggio logistico ed organizzativo alle attività erogate dall'Associazione.

Le responsabilità inerenti gli aspetti progettuali delle attività erogate sono di pertinenza del Consiglio Direttivo e del Comitato Scientifico; le responsabilità inerenti ogni aspetto gestionale appartengono a Risorse che svolgono attività presso la sede di Milano coadiuvate dalle Segreterie Territoriali.

1.3.4 Descrizione dei Prodotti e dei Servizi di ANMA

ANMA sviluppa diverse tipologie di attività, prodotti e servizi mirati alla missione dell'Associazione:

- Pianificazione e organizzazione di eventi formativi residenziali e a distanza (FAD), individuali o di gruppo, nell'ambito del programma ECM.
- Pubblicazione di materiale scientifico e divulgativo (riviste, newsletter, atti di convegno).
- Rappresentanza istituzionale presso Ministeri, Enti e parti sociali.
- Attivita di consulenza scientifica e tecnica per enti terzi.
- Gestione dell'iscrizione, del rinnovo e del rapporto associativo con i Medici d'Azienda e Competenti.

2. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

2.1 Finalità (requisiti generali, approccio per processi)

ANMA adotta un approccio per processi per sviluppare, attuare e migliorare l'efficacia del proprio Sistema di Gestione della Qualità, accrescendo la soddisfazione dei propri Iscritti attraverso il rispetto dei relativi requisiti.

Il SGQ identifica i processi necessari e la loro applicazione in tutta l'Associazione, determina la sequenza e le interazioni di questi processi, definisce i criteri e i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e il controllo di tali processi, assicura la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie, monitora, misura e analizza questi processi, attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuo.

3. IMPEGNO E RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

3.1 Impegno dell'Associazione

La Direzione di ANMA - rappresentata dal Consiglio Direttivo - assume l'impegno di promuovere lo sviluppo e l'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità, nonché il miglioramento continuo della sua efficacia. L'impegno della Direzione si concretizza attraverso: la comunicazione all'organizzazione dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e dei requisiti cogenti; l'approvazione della Politica della Qualità; la definizione degli Obiettivi per la Qualità; l'effettuazione dei Riesami della Direzione; l'assicurazione della disponibilità delle risorse necessarie.

3.2 Orientamento al Cliente

La Direzione di ANMA assicura che i requisiti dei Clienti (Iscritti, Enti terzi, Istituzioni) siano definiti e soddisfatti al fine di accrescerne la soddisfazione. Il monitoraggio della soddisfazione del Cliente è attuato attraverso questionari di valutazione degli eventi formativi, raccolta dei reclami e analisi periodica dei dati di ritorno.

3.3 Responsabilità ed autorità

Le responsabilità e le autorità all'interno dell'organizzazione ANMA sono definite nell'Allegato 1 (Funzionigramma) e nell'Allegato 2 (Organigramma) al presente Manuale. Il Consiglio Direttivo è l'organo che definisce la Politica della Qualità, gli Obiettivi per la Qualità e nomina il Quality Manager quale responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Quality Manager, con il supporto del General Manager, assicura l'attuazione del SGQ, il monitoraggio dei processi, la pianificazione delle Verifiche Ispettive Interne, la gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive, nonché la preparazione del Riesame della Direzione.

4. PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

4.1 Pianificazione

La pianificazione delle attività del SGQ è effettuata in sede di Riesame della Direzione, con cadenza annuale, considerando: il contesto dell'organizzazione, le parti interessate e le loro aspettative, i rischi e le opportunità identificati, gli obiettivi per la Qualità, le risorse necessarie, le modifiche eventualmente da apportare al SGQ.

La pianificazione tiene conto delle evoluzioni normative, scientifiche e tecnologiche del settore della Medicina del Lavoro, delle richieste e dei bisogni formativi degli Associati, delle risultanze delle Verifiche Ispettive Interne e delle Non Conformità rilevate.

4.2 Obiettivi per la Qualità

Gli Obiettivi per la Qualità sono fissati annualmente dal Consiglio Direttivo in sede di Riesame della Direzione, in coerenza con la Politica della Qualità. Gli Obiettivi sono misurabili, coerenti con la Politica, pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'accrescimento della soddisfazione del cliente, monitorati, comunicati ed aggiornati per quanto appropriato.

Esempi di Obiettivi per la Qualità monitorati:

- Numero di eventi formativi erogati nell'anno e numero di crediti ECM distribuiti.
- Indice medio di soddisfazione dei partecipanti agli eventi formativi (soglia maggiore o uguale a 4/5).
- Percentuale di rispetto dei tempi di risposta ai reclami (soglia 100% entro 15 giorni).
- Numero di nuovi Iscritti nell'anno e tasso di rinnovo (soglia maggiore o uguale a 85%).
- Numero di Non Conformità rilevate e risolte, tempo medio di chiusura.

5. SUPPORTO

5.1 Risorse umane

ANMA si avvale di risorse umane qualificate è in numero adeguato per l'erogazione delle proprie attività. Le modalità di gestione delle risorse umane sono descritte nella Procedura PRO-05 Gestione Risorse Umane. I requisiti minimi di competenza per le funzioni determinanti per il SGQ sono definiti e documentati nel Mansionario (Allegato 4 al MQ).

5.2 Infrastrutture e ambiente di lavoro

ANMA si avvale di infrastrutture adeguate per la realizzazione delle proprie attività: sede operativa a Nerviano (MI), piattaforma informatica per la gestione associativa e per l'erogazione di eventi a distanza (FAD), sedi di volta in volta individuate per gli eventi residenziali con requisiti definiti di capienza, dotazioni audiovisive e accessibilità.

5.3 Comunicazione

La comunicazione interna all'Associazione avviene attraverso riunioni periodiche del Consiglio Direttivo, del Comitato Scientifico, incontri con i Segretari Regionali, posta elettronica, piattaforme di collaborazione. La comunicazione esterna è gestita attraverso il sito internet www.anma.it, la newsletter periodica, i canali social dell'Associazione, le pubblicazioni scientifiche e la partecipazione a convegni ed eventi di settore.

5.4 Gestione della documentazione

La gestione della documentazione del SGQ è disciplinata dalla Procedura PRO-01 Tenuta sotto controllo dei Documenti e delle Registrazioni. Il MQ, le Procedure del SGQ e le relative Registrazioni sono archiviati in formato elettronico e, dove previsto, in copia cartacea presso la sede operativa.

6. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO / PRODOTTO

La realizzazione dei servizi e prodotti di ANMA - in particolare gli eventi formativi - è disciplinata dalle Procedure del SGQ. Il processo di realizzazione copre tre fasi principali: progettazione dell'evento (PRO-08), preparazione ed erogazione dell'evento (PRO-09), valutazione dell'evento (PRO-10).

6.1 Progettazione del servizio formativo

La progettazione degli eventi formativi è coordinata dal Comitato Scientifico, che valuta i bisogni formativi degli Iscritti, le evoluzioni normative e scientifiche del settore, la coerenza con il Piano Formativo annuale approvato dal Consiglio Direttivo. Ogni evento è formalizzato nello studio di fattibilita (Allegato 1 alla PRO-08) e validato dal Tesoriere con verifica della sostenibilità economico-finanziaria (Allegato 2 alla PRO-08).

6.2 Erogazione dell'evento

L'erogazione dell'evento è di responsabilità della Segreteria Formativa, coadiuvata dalla Segreteria Associativa e dalla Segreteria Territoriale di competenza. Le modalità operative, dalla predisposizione della documentazione (programma, locandina, scheda di iscrizione, registri partecipanti e docenti, questionari di apprendimento e valutazione) all'accoglienza, allo svolgimento e alla chiusura, sono descritte in dettaglio nella PRO-09.

6.3 Approvvigionamento di beni e servizi

L'approvvigionamento di beni e servizi necessari all'attività dell'Associazione (sedi, catering, grafica e stampa, piattaforme digitali, docenze esterne, consulenze professionali) e regolato dalla Procedura PRO-06 Approvvigionamento, che definisce la selezione, qualificazione e valutazione dei Fornitori.

7. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

7.1 Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del Cliente

La soddisfazione del Cliente è monitorata attraverso: questionari di valutazione ECM e di soddisfazione del Cliente somministrati al termine di ogni evento formativo (Allegati 8 e 9 alla PRO-09); analisi dei reclami ricevuti e gestiti secondo la Procedura PRO-04; analisi dei dati di rinnovo associativo e dei nuovi Iscritti; feedback raccolti nelle riunioni territoriali e nel Congresso Nazionale annuale.

7.2 Verifiche Ispettive Interne

Le Verifiche Ispettive Interne (VII) sono pianificate annualmente dal Quality Manager e condotte sui processi del SGQ secondo la Procedura PRO-02 Verifiche Ispettive Interne. Le VII mirano a verificare la conformità del SGQ ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e alle modalità operative definite da ANMA, nonché l'efficace attuazione e il mantenimento del Sistema.

7.3 Monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti

I processi del SGQ sono monitorati attraverso indicatori definiti nel Riesame della Direzione. I prodotti/servizi (eventi formativi) sono verificati durante le fasi di preparazione (controllo documentale), erogazione (accoglienza, svolgimento, test di apprendimento) e valutazione finale (questionari ECM e soddisfazione).

7.4 Tenuta sotto controllo delle Non Conformità

Le Non Conformità (NC) rilevate durante le attività di ANMA sono gestite secondo la Procedura PRO-03 Tenuta sotto controllo delle Non Conformità. Ogni NC è registrata, analizzata nelle cause, risolta con azioni appropriate e verificata in termini di efficacia della risoluzione.

7.5 Analisi dei dati

ANMA raccoglie e analizza i dati raccolti dalle attività di monitoraggio e misurazione per valutare l'adeguatezza, l'efficacia e il miglioramento continuo del SGQ. I dati sono presentati nel Riesame della Direzione annuale, insieme alle informazioni sulla soddisfazione del Cliente, sulla conformità dei prodotti e dei servizi, sulle caratteristiche e tendenze dei processi, sui Fornitori.

7.6 Miglioramento continuo

ANMA pianifica e persegue il miglioramento continuo del SGQ attraverso: l'uso della Politica della Qualità, degli Obiettivi per la Qualità, dei risultati delle Verifiche Ispettive, dell'analisi dei dati, delle Azioni Correttive e Preventive (PRO-04), del Riesame della Direzione. Il Piano annuale di miglioramento (Allegato 1 alla PRO-04) riporta le azioni di miglioramento con obiettivi, programma, tempi e parametri di riferimento.

7.7 Azioni Correttive e Preventive

Le Azioni Correttive e Preventive sono gestite secondo la Procedura PRO-04 Reclami, Azioni Correttive e Preventive. Per ogni azione viene redatto un Rapporto (Allegato 2 alla PRO-04) che descrive la criticità riscontrata, l'analisi delle cause, l'azione decisa, il responsabile, i tempi di attuazione e la verifica di chiusura ed efficacia.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Allegati e Procedure del SGQ

Il presente Manuale è integrato dai seguenti Allegati e Procedure, che ne costituiscono parte integrante:

ALLEGATI

A1	Funzionigramma ANMA
A2	Organigramma ANMA
A4	Mansionario - requisiti minimi di competenza
A5	Risk Assessment (rev. 6)

PROCEDURE DEL SGQ

PRO-01	Tenuta sotto controllo dei Documenti e delle Registrazioni
PRO-02	Verifiche Ispettive Interne
PRO-03	Tenuta sotto controllo delle Non Conformità
PRO-04	Reclami, Azioni Correttive e Preventive
PRO-05	Gestione Risorse Umane
PRO-06	Approvvigionamento
PRO-07	Gestione Rimborsi
PRO-08	Progettazione, Proposta e Validazione Evento
PRO-09	Preparazione ed Erogazione Evento
PRO-10	Valutazione Evento

STORICO REVISIONI

Indice di revisione

REV.	DATA	DESCRIZIONE	APPROVATO DA
16	01/01/2023	Aggiornamento riferimenti norma e procedure	Presidente
15	15/06/2020	Revisione post audit certificazione	Presidente
14	20/03/2018	Revisione completa SGQ secondo UNI ISO 9001:2015	Presidente
13	10/09/2015	Transizione da UNI ISO 9001:2008 a 2015	Presidente
12	01/02/2013	Aggiornamento struttura organizzativa	Presidente
11	15/11/2010	Prima accreditamento Provider ECM n. 670	Presidente
0	25/09/1990	Emissione originale	Presidente