ANMA
Associazione Nazionale Medici d'Azienda e Competenti

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

PROCEDURA PRO-04 · SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

Reclami, Azioni Correttive e Preventive

Procedura che definisce responsabilità e modalità operative per la gestione dei reclami, delle azioni correttive e preventive.

PROCEDURA	PRO-04
REVISIONE	Rev. 1 — 03/09/2015
EMISSIONE	24/02/2012 (Rev. 0)
NORMA	UNI EN ISO 9001:2015

1. SCOPO

La presente Procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l'individuazione, l'analisi, la documentazione e la valutazione dei reclami dei Clienti e per l'attuazione di tutte le azioni correttive e preventive ritenute necessarie, in relazione a NC emerse o potenziali, ed oltre ad esse le azioni da intraprendere per perseguire lo scopo del miglioramento continuo.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si riferisce a tutte le attività ANMA che hanno influenza sulla Qualità del Servizio.

3. RESPONSABILITÀ

Il General Manager è responsabile del coordinamento delle attività e della verifica dei risultati; è altresì responsabile, coadiuvato dal Quality Manager, della individuazione delle azioni correttive da intraprendere e della promozione delle attività di miglioramento di tutti i

processi di organizzazione od erogazione dei Servizi. Le Segreterie sono responsabili dell'attuazione delle azioni correttive concordate e dell'acquisizione dei dati di ritorno da parte degli utilizzatori del Servizio.

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1

Individuazione e risoluzione di azioni correttive

Le azioni correttive possono scaturire da:

Analisi dei rapporti delle Verifiche Ispettive effettuate — per ogni NC scaturita durante le VII (Interne o relative a Fornitori), le Segreterie Associativa e Formativa attuano le azioni correttive appropriate, concordate con il General Manager.

Analisi delle problematiche emerse in fase di erogazione del Servizio — il GM può indicare una o più azioni finalizzate all'ottenimento di miglioramenti; i collaboratori che rilevano deficienze devono darne comunicazione tempestiva.

Risoluzioni prese nelle riunioni periodiche del Consiglio Direttivo — carenze organizzative, logistiche, delle tecniche formative, gap vs concorrenza, insoddisfazione clienti.

Reclami dei Clienti — assieme ai reclami vanno tenuti in grande considerazione suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni ai fini di una politica di miglioramento continuo.

Analisi reclami

4.2

Il reclamo è l'azione del Cliente presentata in qualsiasi forma (verbale, scritto) e con qualsiasi modalità (fax, e-mail, telefono) per comunicare che uno o più requisiti, definiti dalla specifica del Servizio richiesto, non sono coerenti con le sue aspettative.

Il Personale deve tendere all'acquisizione e al miglioramento delle seguenti caratteristiche professionali:

Conoscenza delle regole generali.

Ruolo dell'informazione corretta.

Conoscenza complessiva della organizzazione.

Rapporto con i Soci.

Aspetti comportamentali.

Tutti i collaboratori che hanno contatti con i Clienti devono essere in grado d'indicare agli stessi come ottenere le informazioni sulle modalità di presentazione dei reclami. Ogni reclamo significativo deve avere un riscontro scritto al reclamante, al fine di monitorare l'iter di ogni singolo reclamo.

I reclami sono monitorati per qualità e tipo e sono registrati da chi li rileva. Il General Manager coordina e gestisce tutta l'attività svolta in materia di reclami e deve seguire sistematicamente l'iter del reclamo e archiviare/conservare i reclami, le relative risposte e le eventuali azioni correttive intraprese.

Riesame direzionale del SGQ e Piano di Miglioramento

4.3

Dal Riesame del SGQ possono scaturire azioni di miglioramento. Il General Manager definisce le modalità di intervento in funzione delle problematiche sollevate; l'attività viene formalizzata nella relazione del Riesame della Direzione. Accanto a questo documento si pone il Piano annuale di miglioramento (Allegato 1), redatto dal GM, che riporta al Consiglio Direttivo l'indicazione delle azioni di miglioramento con obiettivi, programma, tempi e parametri di riferimento.

4.4

Rapporto di azione correttiva

Per ogni azione correttiva intrapresa viene redatto un rapporto (Allegato 2). Chi riscontra la criticità per la quale dovrebbe essere intrapresa l'azione correttiva compila il modulo indicando:

Descrizione della criticità riscontrata.

Analisi delle cause.

Documenti di riferimento.

Azioni proposte.

Data e firma.

Quindi consegna il modulo al General Manager che, di concerto con la funzione interessata, valuta quale possa essere l'azione più idonea per evitare il ripetersi della criticità individuata, indicando poi sullo stesso modulo una breve descrizione dell'azione decisa e la data di verifica.

Al termine del tempo concesso per la realizzazione dell'azione, il General Manager effettua la verifica di chiusura e la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa, dandone esito nell'apposito spazio dell'Allegato 2.

4.5

Azioni preventive

Le azioni preventive scaturiscono dalle stesse informazioni elencate per le azioni correttive, ma cogliendo anche i segnali deboli e le tendenze negative e tenendo conto dei dati statistici di cui si è in possesso. La scelta delle attività può scaturire da:

Esigenze dei Soci riguardanti caratteristiche del Servizio.

Opportunità interne riguardanti l'efficacia gestionale nell'erogazione del Servizio.

Esame delle azioni correttive.

ALLEGATI ALLA PROCEDURA

1 — Piano di miglioramento (documento annuale redatto dal General Manager)

2 — Registrazione azioni correttive e preventive (modulo di rapporto)