



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

1. SCOPO

Fornire le indicazioni e gli strumenti utili all'identificazione, registrazione e messa sotto controllo delle non conformità riscontrate in fase di erogazione dei servizi, in seguito a audit interni oppure emerse da segnalazioni del Cliente.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della procedura è definire la metodologia da seguire per la gestione in forma controllata dei casi di non conformità rilevati presso l'ASSC.

La non conformità è definibile come "non soddisfacimento di un requisito" ed è riscontrabile a fronte di controlli definiti vincolanti (per legge, contrattualmente, internamente a fronte del sistema di gestione per la qualità e la sicurezza).

La procedura si applica a tutti i casi di non conformità emersi da:

- monitoraggio degli approvvigionamenti,
- controlli durante l'erogazione del servizio,
- controlli di chiusura del servizio,
- audit interni,
- analisi dei rischi.

La procedura richiama inoltre il trattamento delle non conformità eventualmente rilevate a fronte di controlli sulle forniture.

L'esame delle non conformità mira ad individuare il trattamento con cui risolvere le stesse; nella procedura vengono indicati quindi i criteri generali per le fasi di:

- a) registrazione della non conformità,
- b) valutazione della situazione per individuare il trattamento più idoneo,
- c) disposizioni per il trattamento del caso,
- d) accertamento circa la chiusura della non conformità.

Le eventuali azioni correttive richieste per l'eliminazione delle cause che hanno provocato le non conformità sono applicate sulla base delle indicazioni fornite dalla procedura PC 05 (Gestione delle AC).

3. MODALITÀ OPERATIVE

3.1. Premessa

La non conformità, indipendentemente dalla fase di rilevazione, può riguardare sia il servizio propriamente detto, sia gli aspetti correlati all'erogazione del servizio.

Di norma la non conformità viene individuata in fase di esecuzione dei controlli pianificati dalla ASSC.

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione	Motivazione
		RSPP	RSPP RA	LR	
5	01/08/2022				Cambio LR

	SISTEMA GESTIONE ASSC	PC 07
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	Data 01/08/2022 Pagina 2 di 4

Di seguito è riportata una casistica, esemplificativa e non esaustiva, di non conformità rilevabili.

Attività interessate	Esempi di non conformità sul servizio
Gestione degli approvvigionamenti	<ul style="list-style-type: none"> - servizi erogati non in linea con gli standard stabiliti contrattualmente, - fornitura di prodotti non corrispondenti all'ordine (prodotti scaduti, ecc.) - documentazione di registrazione incomplete o non corrette, - mancato rilascio di schede di registrazione sul servizio erogato.
Sistema di gestione per la qualità	<ul style="list-style-type: none"> - mancato rispetto dei protocolli adottati, - mancato rispetto degli standard di servizio, - errata compilazione della documentazione.
Sistema di gestione per la Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> - Direzione: ruolo e responsabilità non adeguatamente ricoperte - Inadeguatezza o insufficienza delle risorse umane e tecniche impiegate - Mancato rispetto delle prescrizione di sicurezza previste nel Documento Valutazione Rischi - Mancato rispetto della normativa prevista (ad esempio antincendio) - Mancato rispetto dei requisiti legali e normativi nell'erogazione dei servizi - Mancato rispetto degli obiettivi
Standard di erogazione del servizio in conformità alle norme cogenti in vigore	<ul style="list-style-type: none"> - Mancata revisione degli impianti antincendio secondo le scadenze definite - Mancata revisione degli impianti di sollevamento (ascensori) - Mancato rispetto delle Istruzioni impartite al personale (ad esempio mancato o scorretto uso dei DPI)

La gestione controllata delle non conformità si basa sui seguenti principi:

- tempestività nell'individuazione del caso,
- chiarezza nella descrizione del caso rilevato ed informazione completa al responsabile interno della ASSC nella persona del Responsabile dell'Unità di Offerta, del DIRETTORE, del RSGS o del R-ASQ
- attuazione del trattamento individuato come risolutore del caso.

3.2. Controlli durante il servizio

Le non conformità durante il servizio possono essere individuate da:

- personale operativo in fase di svolgimento delle attività,
- DIRETTORE, DIRETTORE MEDICO, MEDICO, INFERMIERE, RESPONSABILE DI FUNZIONE in fase di svolgimento delle attività ordinarie e dei controlli (inclusi gli audit interni),
- PREPOSTI nominati (per non conformità relative alla Salute e Sicurezza),
- eventuale ente esterno qualificato in fase di audit interni
- RSPP e R-ASQ

Le modalità di esecuzione dei controlli, le responsabilità, la frequenza, i criteri di accettabilità/non accettabilità e le azioni da intraprendere sono riportate sul piano dei controlli.

	SISTEMA GESTIONE ASSC	PC 07
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	Data 01/08/2022 Pagina 3 di 4

La capacità di rilevare eventuali non conformità durante lo svolgimento del servizio è fondamentale in quanto è possibile intervenire tempestivamente sul servizio stesso adeguando il processo di erogazione.

Inoltre, anticipando la rilevazione di non conformità attraverso i controlli interni, si riduce la possibilità di reclami finali da parte del Cliente e di infortuni o esposizione a situazioni di rischio per il lavoratore.

3.3. Controlli di chiusura prestazione

Le non conformità a fronte dei controlli di chiusura di una prestazione erogata sono rilevate da DIRETTORE o dal responsabile di funzione durante l'attività di verifica conclusiva di quanto sviluppato.

I controlli di chiusura prestazione sono effettuati attraverso la valutazione delle modalità di erogazione del servizio.

3.4. Incidenti e infortuni

Gli incidenti e infortuni che si verificano al personale, ospiti e visitatori anche se sono considerabili a tutti gli effetti come non conformità vengono gestiti secondo quanto riportato nella procedura infortuni.

3.5. Audit interni

Le non conformità rilevate durante lo svolgimento degli audit interni sul sistema di gestione per la qualità e sicurezza sono classificabili come non conformità del processo, in quanto si tratta di mancato rispetto dei requisiti definiti dal sistema stesso.

Tali non conformità sono gestite attraverso una richiesta diretta di Azioni Correttive; si rimanda quindi alla procedura **PC 05** per i dettagli del caso.

3.6. Registrazione delle non conformità e trattamento

Tutte le non conformità sono riportate sul modulo Rapporto di non Conformità (**PC 07 ALL 01**) all'interno del quale sono ricavate le seguenti sezioni.

A cura di RSPR/R-ASQ al momento dell'apertura della Non Conformità viene aggiornato anche il Registro delle Non Conformità (**PC 07 ALL 02**).

Parte 1: Descrizione della non conformità

In tale sezione la funzione che rileva la non conformità deve indicare con sufficiente chiarezza il caso riscontrato.

Per la descrizione della non conformità è importante segnalare tre elementi:

- eventuali fornitori (di beni e/o servizi) coinvolti nel caso in esame,
- eventuale documentazione relativa alla non conformità (che dovrà essere possibilmente allegata al rapporto),
- analisi delle cause che hanno provocato la non conformità al fine di valutare il bisogno di azioni correttive che andranno gestite secondo quanto definito nella PC 05.

Parte 2: Disposizioni circa il trattamento

Le disposizioni circa il trattamento delle non conformità sono concordate tra DIRETTORE e RSGS / R-ASQ in collaborazione con i responsabili di funzione e sono trattate secondo quanto definito nel piano dei controlli.

	SISTEMA GESTIONE ASSC	PC 07
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	Data 01/08/2022 Pagina 4 di 4

In base alla gravità della non conformità, il RSGS / R-ASQ decide se il trattamento individuato come ottimale preveda l'apertura di un'azione correttiva da gestire secondo le indicazioni dell'apposita procedura.

Parte 3: Verifica di chiusura

La terza sezione del rapporto è dedicata alla verifica di chiusura della non conformità; la verifica di chiusura è finalizzata ad accertare l'efficace attuazione del trattamento pianificato da parte delle funzioni preposte, mediante l'esame, ad esempio, della nuova documentazione predisposta, della ri-pianificazione del servizio, etc.

Durante la verifica di chiusura, occorre inoltre individuare la necessità di avviare azioni correttive per ricercare la causa originaria della non conformità; tale necessità viene individuata in base a:

- estensione della non conformità,
- frequenza del manifestarsi della non conformità,
- danno economico imputabile alla non conformità,
- probabilità che la non conformità si possa ripresentare.

4. DOCUMENTI RICHIAMATI / BIBLIOGRAFIA

Allegati

PC 07 ALL 01 Segnalazione apertura NC

PC 07 ALL 02 Registro NC