

STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	MGQ - SZ 4.0	
		Par. 4.0	ISO 9001:2015
		Rev.0 Ed.0 del 23.04.2022	Pagina 24 di 99

4.3 APPROCCIO PER PROCESSI

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità si è proceduto a:

- identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
- stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
- stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace curatività e controllo;
- garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
- definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi dello STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno dei documenti curativi di supporto.

I Processi individuati e implementati gestiti dal RGQ in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e le loro interazioni sono di seguito illustrati:

Tutta l'organizzazione dello STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO è impostata per gestire al meglio la realizzazione di ogni processo, per cui l'esigenza maggiormente sentita dalla direzione è quella di fornire adeguata dimostrazione della propria capacità di tenere sotto controllo tutte le fasi lavorative a partire dalla acquisizione del paziente per la cura odontoiatrica.

Partendo da queste premesse, lo Studio ha deciso di adottare un modello di gestione della qualità basato sulla normativa "UNI EN ISO 9001:2015: Sistemi di Gestione per la qualità".

Il Sistema di Gestione per la Qualità, definito d'ora in poi SGQ per brevità, sarà, in tutte le sue versioni, di tipo trasversale, in quanto investirà tutte i processi aziendali e sarà monitorato dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità (RGQ).

Alla base della sua struttura sta l'esigenza di garantire l'adattamento all'evoluzione della struttura aziendale che in seguito al mutare delle richieste di mercato ed al lavoro effettivamente disponibile, destina l'organico ed amplia o restringe il parco mezzi ed attrezzature.

Sotto il profilo curativo, le prassi e i documenti curativi esistenti verranno modificate ed integrate seguendo le direttive del modello UNI EN ISO 9001:2015, per poi essere canonizzate nelle Sezioni del manuale e nei documenti curativi.

Nella stesura del presente MGQ si farà puntuale riferimento ai contenuti di detta norma, a partire dalla suddivisione in Sezioni con titolo e numerazione esattamente corrispondenti ai Requisiti del Sistema e con precisi richiami dei documenti curativi

STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	MGQ - SZ 4.0	
		Par. 4.0	ISO 9001:2015
		Rev.0 Ed.0 del 23.04.2022	Pagina 25 di 99

codificate, in modo che le prime due cifre risultino a loro volta un univoco riferimento ai suddetti requisiti.

Relativamente l'individuazione dei rischi che possono incidere sulla capacità di raggiungere gli obiettivi è stata effettuata un'analisi riportata su specifico foglio excel.

4.3.1 INDIVIDUAZIONE DEI PROCESSI DEL SGQ

La Direzione Aziendale ha individuato nell'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità, strutturato con orientamento all'approccio per processi, la strategia gestionale più confacente alla propria organizzazione.

Una qualsiasi attività che utilizza risorse e che è gestita per consentire la trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita può essere considerata come un processo.

Per favorire una rapida quanto sicura informazione circa la struttura del SGQ, costituito dal MGQ e da tutti i processi che sono stati individuati e definiti, allegato a questa sezione viene definita una tabella che elenca non soltanto i processi stessi ma, per mezzo di una differenziazione di livello, le interazioni generali intercorrenti fra di essi.

Inoltre, per le stesse finalità di chiarezza, linearità e curatività sopra citate, tutte le attività che l'organizzazione svolge sono considerate processi a se stanti, anche se ovviamente esistono marcate differenze che hanno consigliato la loro classificazione in:

- Processi Direzionali
- Processi Primari
- Processi di Supporto

4.3.2 DEFINIZIONE DEI PROCESSI

Il Sistema Qualità attivato dallo STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO viene descritto nel presente Manuale della Qualità con richiami ai Documenti Curativi Gestionali da seguire e a tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001: 2015 come di seguito illustrato.

Il Sistema Qualità viene posto in essere all'interno dello STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO, in relazione alle specifiche funzioni e competenze, e viene in ogni caso gestito e monitorato dalla funzione preposta al suo controllo ovvero dal RGQ che ha il compito di riferire periodicamente all'AU.

STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MGO - SZ 4.0	
		Par. 4.0	ISO 9001:2015
	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	Rev.0 Ed.0 del 23.04.2022	Pagina 26 di 99

Il Sistema di Gestione contiene adeguate prescrizioni che, oltre ad identificare ogni singolo processo sviluppato dall'organizzazione come rappresentato nella sezione 1.0 di questo manuale, indica metodi e criteri per assicurare che:

- i processi siano efficaci e mantenuti sotto controllo;
- i dati occorrenti alla gestione ed al monitoraggio dei processi siano raccolti e resi disponibili;
- le attività di misurazione, analisi e valutazione dei risultati conseguiti, siano gestite correttamente e producano azioni in grado di ottenere i risultati attesi, realizzando i miglioramenti individuati in maniera continua e sistematica.

L'adeguatezza ed il perdurare dell'efficacia del Sistema nel tempo viene assicurata attraverso:

- Il monitoraggio continuo da parte del RGQ o dal facente funzioni;
- I riesami del Sistema Qualità sistematicamente condotti da parte dell'AU.

Le suddette attività mirano a identificare ogni nuova esigenza di adeguamento del Sistema Qualità emersa nel tempo, in relazione alle mutate condizioni del mercato, ad effetti e conseguenze dell'evoluzione tecnica, al variare delle esigenze dei clienti, alla necessità di continuo miglioramento.

A tal fine lo staff dello Studio è invitato a fornire in ogni momento pareri e proposte ritenute atte a migliorare il sistema nel suo complesso o in sui singoli aspetti.

Per ogni processo sono state prodotte prescrizioni utili per un corretto e sequenziale svolgimento delle attività interessate, distinguendo questi documenti prescrittivi sulla base della classificazione sopra descritta.

Ogni processo comprende:

- Input: fattori fisici e informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi.
- Attività: azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output.
- Output: rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo.
- Indicatori: strumenti che monitorano l'andamento del processo in questione. Possono essere di tipo qualitativo o quantitativo. Nei processi dove non si ritiene necessario uno screening oppure dove è troppo oneroso/complesso rilevare un indice il capo indicatore conterrà la dicitura "non previsto".

Di seguito vengono elencati i processi gestiti all'interno del sistema di gestione per la qualità.

- Processi Direzionali:
 - Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità

STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO	MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	MGO - SZ 4.0	
		Par. 4.0	ISO 9001:2015
		Rev.0 Ed.0 del 23.04.2022	Pagina 27 di 99

- Responsabilità della direzione Processi Primari:
 - Processo Relativo al Cliente
 - Approvvigionamenti e valutazione dei fornitori
 - Pianificazione attività di realizzazione delle cure odontoiatriche
- Processi di supporto:
 - Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità
 - Gestione delle risorse
 - Miglioramento continuo
 - Monitoraggio e Misurazione delle cure odontoiatriche
 - Monitoraggio e Misurazione dei processi
- Processi affidati all'esterno: lo STUDIO DENTISTICO DOTT. PICCIRILLI GIANFRANCO si avvale di forniture esterne in outsourcing per l'esecuzione delle attività di:
 - Analisi su campionamenti istologici.