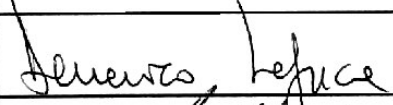




MOD – SGQ – FUNZIONIGRAMMA E REQUISITI MINIMI DELLE FUNZIONI

| Revisione | Motivo | Data |
|-----------|-----------------|------------|
| 0 | Prima emissione | 27.04.2020 |

| Attività | Funzione | Firma | Data |
|--------------|--------------------------|--|------------|
| Redazione | Dirigente Servizio QuOTA |  | 19.03.2020 |
| Verifica | Direttore Area |  | 20.04.2020 |
| Approvazione | Direttore generale AReSS |  | 27.04.2020 |

In ordine all'applicazione del SGQ, tutte le funzioni dell'organizzazione, oltre alle specifiche attribuzioni, devono garantire:

- supporto alla AD ed al RSGQ per l'attuazione del SGQ;
- collaborazione con la AD ed il RSGQ per l'identificazione e la valutazione dei rischi;
- addestramento del personale sottoposto (per quanto previsto);
- predisposizione e/o collaborazione alla redazione dei documenti di definizione e attuazione del SGQ per quanto di propria competenza;
- sorveglianza sull'applicazione del SGQ e collaborazione all'individuazione e attuazione di eventuali azioni che permettano di migliorare l'adeguatezza di servizi/attività ai requisiti specificati;
- rispetto delle procedure impartite dall'Alta Direzione;
- partecipazione alle sessioni di addestramento, formazione e sensibilizzazione programmate.

Ogni funzione recepisce, in questo contesto, quali sono i compiti e le competenze per la corretta attuazione del SGQ. L'organizzazione dispone di risorse umane, tecnologiche e finanziarie e di infrastrutture organizzative adeguate al mantenimento del SGQ.

Per quanto riguarda gli organi istituzionali aziendali (OD, AD, ecc.) e per quanto non riportato nel presente documento, si fa riferimento a quanto stabilito dal Testo Unico del Pubblico impiego vigente, ovvero dai seguenti documenti aziendali:

- declaratorie CCNL vigente
- atto aziendale
- deleghe di poteri/attribuzioni
- eventuali altri documenti aziendali (conferimenti di incarichi, ecc.)

Di seguito i compiti afferenti a ciascuna funzione aziendale.

L'OD, coincidente con la Direzione generale, è l'organo amministrativo che ha la rappresentanza legale dell'AReSS Puglia, con poteri di firma in caso di ordinaria e straordinaria amministrazione quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- approvare il bilancio preventivo e consuntivo;
- approvare l'atto aziendale allegato;
- deliberare sugli altri oggetti attinenti alla gestione della Agenzia, riservati alla sua competenza dall'atto aziendale o sottoposti al suo esame dalla AD per quanto di competenza, nonché sulla responsabilità delle Aree aziendali;
- eseguire tutte quelle attività attribuite a tale organo dalle normative vigenti.

Per l'insieme complessivo dei poteri/funzioni dell'OD si rimanda alle previsioni dell'atto aziendale dell'Agenzia. Per quanto concerne le funzioni relative al SGQ, l'OD:

- approva la Politica per la prevenzione della qualità;
- garantisce che la strategia dell'organizzazione e la politica della qualità siano sempre allineati, mediante azioni continuative di comunicazione e monitoraggio;
- approva il SGQ in tutte le sue parti (manuale, procedure, moduli, etc.) e i relativi aggiornamenti, con la collaborazione di tutte le funzioni;
- approva il documento di Valutazione dei rischi ed opportunità ed la pianificazione delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità individuate;
- si rapporta con la AD e con il RSGQ nell'ambito delle funzioni di controllo/vigilanza sul funzionamento SGQ;
- rende disponibili mezzi e risorse allo scopo di rendere perseguibili, misurabili ed attuabili gli obiettivi aziendali e l'attuazione del SGQ;
- sottoscrive documenti relativi all'esperimento di gare d'appalto (dichiarazioni, offerte, autocertificazioni, ecc.) e relativi contratti;
- sottoscrive proroghe/modifiche contrattuali;
- sottoscrive documenti relativi a eventuali richieste di autorizzazioni/licenze/concessioni/iscrizioni;
- sottoscrive documenti relativi a eventuali richieste di contributi/ fondi/finanziamenti (o similari) pubblici o comunitari;
- rappresenta l'Agenzia in giudizio;
- definisce e sottoscrive l'organigramma aziendale;
- stipula convenzioni con gli istituti di credito;
- stipula atti e contratti di acquisto e/o di alienazione di beni immobili.

È la funzione dirigenziale incaricata dall'OD per la gestione operativa del Servizio QuOTA. Svolge, inoltre, compiti di coordinamento e supervisione su documenti di natura amministrativa, contabile e finanziaria dell'organizzazione, prima della relativa firma da parte dell'OD. In generale, AD esegue le decisioni dell'OD, operando le opportune scelte organizzative ed operative, trasmettendole alle funzioni subordinate e controllandone la puntuale esecuzione, il tutto sotto la direzione e la vigilanza dello stesso OD. Ha la responsabilità gestionale e di conduzione dell'organizzazione e cura i rapporti con gli enti in relazione ai compiti istituzionali attribuiti. Assicura il raggiungimento degli obiettivi aziendali precisi, compie gli atti di ordinaria amministrazione occorrenti per la gestione tipica, garantisce l'ottimale allocazione delle risorse umane e degli impianti e materiali, in armonia con le attribuzioni definite dall'OD.

Formula con l'OD proposte per l'adozione di provvedimenti.

Nel dettaglio i compiti precisi della AD, in ragione dell'assumere la responsabilità dell'efficacia del SGQ adottato, sono i seguenti:

- stabilire la Politica per la prevenzione della qualità e gli obiettivi per la qualità relativi al SGQ, nonché la loro congruità con il contesto e con gli obiettivi strategici dell'Agenzia;
- contribuire a garantire che la strategia dell'organizzazione e la Politica della qualità siano sempre allineati, mediante azioni continuative di comunicazione e monitoraggio, garantendo l'integrazione dei requisiti del SGQ nei processi dell'organizzazione;
- stabilire il SGQ in tutte le sue parti (manuale, procedure, moduli, etc.) e i relativi aggiornamenti, con la collaborazione di tutte le funzioni, secondo l'approccio per processi e del *risk-based thinking*;
- sovraintendere il RSGQ nell'ambito delle funzioni di controllo/vigilanza sul funzionamento SGQ;
- contribuire a rendere disponibili mezzi e risorse allo scopo di rendere perseguibili, misurabili ed attuabili gli obiettivi aziendali e l'attuazione del SGQ;
- dirigere e coordinare tutte le funzioni afferenti, privilegiando la partecipazione attiva di tutte le persone dell'organizzazione;
- promuovere il costante miglioramento del SGQ, garantendo, tra l'altro, i periodici riesami del SGQ per valutare lo stato di adozione, l'attuazione della documentazione prevista e, quindi, la sua idoneità/efficacia;
- coordina il RSGQ nella definizione e attuazione dei programmi di formazione, addestramento e sensibilizzazione, approvandone i contenuti;
- gestire i flussi di comunicazione da/per l'organizzazione, in collaborazione con tutte le funzioni, comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace nel rispetto della conformità ai requisiti del SGQ;
- coordinare le attività necessarie per la gestione di NC, azioni preventive e correttive, come proposte dal RSGQ;
- elaborare il documento di Valutazione dei rischi ed opportunità ed la pianificazione delle azioni per affrontare i rischi e le opportunità individuate.
- approvare il programma annuale degli audit del RSGQ;
- supervisionare l'operato del RSGQ ai fini del funzionamento del SGQ, prendendo in carico i report periodici e/o relative comunicazioni del RSGQ.

Funzione dell'organizzazione dotata di poteri subordinati di iniziativa e controllo con il compito di vigilare sul funzionamento/ osservanza del SGQ. Assume la referenza delle attività di formazione.

Nel dettaglio, i compiti e le responsabilità di tale funzione sono definiti dalle seguenti attività:

- collaborare alla progettazione ed all'attuazione del SGQ aziendale;
- fornire consulenza e guida al personale circa il SGQ e le questioni legate alla qualità;
- contribuire ad assicurare che il SGQ sia conforme ai requisiti della norma UNI ISO 9001;
- relazionare all'Alta Direzione (almeno ogni 6 mesi), nonché ad altre funzioni aziendali interessate, sulla prestazione del SGQ;
- contribuire all'elaborazione ed all'aggiornamento del documento di Valutazione fattori esterni/interni e analisi rischi/opportunità ed alla pianificazione delle azioni connesse;
- effettuare attività di auditing nell'ambito dei vari processi aziendali ai fini del SGQ;
- raccogliere e gestire le segnalazioni in relazione a possibili comportamenti difformi al SGQ;
- svolgere indagini e/o gestire casi di difformità al SGQ, con il supporto e la cooperazione delle varie funzioni aziendali che possano essere interessate o comunque coinvolte nelle attività ispettive;
- contribuire a definire ed attuare programmi di formazione, addestramento e sensibilizzazione, nel rispetto delle prescrizioni del SGQ;
- sovrintendere la gestione dei flussi informativi previsti dal SGQ e relativi alla propria funzione (in entrata ed in uscita);
- effettuare, per quanto di competenza, attività di monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione nel rispetto delle prescrizioni del SGQ.
- riferire periodicamente all'Alta Direzione circa l'adeguatezza e l'attuazione del SGQ (ivi compresi gli esiti degli audit);
- sovrintendere alla gestione delle azioni correttive/non conformità relative al SGQ aziendale;
- collaborare alla definizione degli obiettivi di miglioramento aziendali.
- assicurare che le prescrizioni e gli obiettivi definiti dall'Alta Direzione in merito al SGQ siano applicati e mantenuti in tutte le attività sviluppate dall'organizzazione ed inerenti l'erogazione del servizio;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del SGQ all'interno dell'organizzazione;
- collaborare a definire, sviluppare ed aggiornare il SGQ aziendale, in accordo con le linee guida stabilite dall'Alta Direzione;
- curare la preparazione, l'emissione e la distribuzione del SGQ garantendo la corretta gestione delle revisioni;
- gestire e coordinare l'iter di emissione, registrazione ed archiviazione di tutti i documenti del SGQ, garantendo uniformità di contenuto ed omogeneità di approccio metodologico;
- promuovere e coordinare la gestione di richieste di azioni correttive, azioni preventive e non conformità relative all'applicazione del SGQ, seguendone lo sviluppo e la conclusione positiva;
- coordinare ed attuare, per quanto di sua competenza, le attività inerenti all'addestramento, alla sensibilizzazione e alla formazione del personale;
- sviluppare indagini su situazioni ritenute avverse o potenzialmente avverse al SGQ, formulando interventi correttivi da proporre all'Alta Direzione;
- gestire l'archivio dei documenti del SGQ in uso, custodendo gli originali di ogni emissione;

- interfacciarsi con gli enti di Certificazione;
 - curare la raccolta, l'aggiornamento e l'archiviazione delle prescrizioni legali e/o di altro tipo, applicabili alla realtà aziendale, ai fini del SGQ;
 - mantenere attive le procedure del SGQ.
-

Referente Settore Amministrativo (RSA)

Pianifica e garantisce l'implementazione delle attività atte a favorire la razionale ed economica gestione amministrativa, richiesta dallo svolgimento dei compiti istituzionali, nel rispetto dei livelli di servizio stabiliti per il raggiungimento degli obiettivi di performance, come previsti dalla normativa vigente.

In particolare, e per quanto di competenza, la funzione annovera le seguenti mansioni:

- contribuire alla supervisione del corretto espletamento dei procedimenti amministrativi tipici e di tutti gli adempimenti connessi, relativi alle attività di istituzionali del Servizio;
- garantire la gestione degli istituti contrattuali vigenti per il personale del Servizio;
- assicurare il monitoraggio del rispetto degli adempimenti specifici, derivanti dal Piano delle Performance e dal Piano Prevenzione Corruzione e Trasparenza vigenti;
- garantire la raccolta dei dati necessari all'elaborazione dei monitoraggi periodici, come previsti dalla normativa nazionale, regionale e dalle disposizioni dell'OD;
- assicurare il coordinamento dei rapporti operativi con le Aree ed i Servizi aziendali;
- assicurare l'implementazione ed il rispetto delle procedure del SGQ applicabili, nonché il monitoraggio della loro applicazione;
- supportare il RSGQ nell'organizzazione degli audit interni e nel monitoraggio degli standard necessari al mantenimento degli accreditamenti;
- segnalare le carenze o le inefficienze relative ai servizi erogati;
- monitorare l'andamento dei risultati della gestione tipica al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, rilevando eventuali anomalie e proponendo i provvedimenti necessari alla loro eliminazione;
- mantenere aggiornato sulle norme di legge a carattere regionale, nazionale e comunitario inerenti le attività precipue.

Referente Settore Tecnico (RST)

Pianifica e garantisce l'implementazione delle attività atte a favorire la razionale ed economica gestione amministrativa, richiesta dallo svolgimento dei compiti istituzionali, nel rispetto dei livelli di servizio stabiliti per il raggiungimento degli obiettivi di performance, come previsti dalla normativa vigente.

In particolare, e per quanto di competenza, la funzione annovera le seguenti mansioni:

- contribuire alla supervisione del corretto espletamento dei procedimenti tipici e di tutti gli adempimenti connessi, relativi alle attività di istituzionali del Servizio;
- assicurare il monitoraggio del rispetto degli adempimenti specifici, derivanti dal Piano delle Performance e dal Piano Prevenzione Corruzione e Trasparenza vigenti;
- garantire la raccolta dei dati necessari all'elaborazione dei monitoraggi periodici, come previsti dalla normativa nazionale, regionale e dalle disposizioni dell'OD;
- assicurare il coordinamento dei rapporti operativi con le Aree ed i Servizi aziendali;
- assicurare l'implementazione ed il rispetto delle procedure del SGQ applicabili, nonché il monitoraggio della loro applicazione;
- supportare il RSGQ nell'organizzazione degli audit interni e nel monitoraggio degli standard necessari al mantenimento degli accreditamenti;
- segnalare le carenze o le inefficienze relative ai servizi erogati;
- monitorare l'andamento dei risultati della gestione tipica al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, rilevando eventuali anomalie e proponendo i provvedimenti necessari alla loro eliminazione;
- mantenere aggiornato sulle norme di legge a carattere regionale, nazionale e comunitario inerenti le attività precipue;
- gestire le infrastrutture, intesa come la tenuta sotto controllo, attraverso scadenziari, dei mezzi e delle attrezzature aziendali.

Valutatore (V)/Responsabile del Gruppo di Valutazione (RGV)

Il Valutatore/Responsabile Gruppo di Valutazione è la figura professionale che conduce audit sui requisiti di accreditamento istituzionale per le strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private accreditate della Regione Puglia secondo la normativa internazionale UNI EN ISO 19011.

Il Valutatore/Responsabile Gruppo di Valutazione deve dimostrare di possedere le competenze, in termini di abilità, conoscenze e comportamento personale, per svolgere con professionalità le attività relative alla conduzione di un audit.

Deve avere le seguenti conoscenze:

- terminologia, principi, prassi e tecniche relative al sistema dell'accREDITAMENTO istituzionale e alla gestione per la qualità;
- norme e documenti normativi sul sistema dell'accREDITAMENTO istituzionale e sui sistemi di gestione per la qualità;
- servizi, processi ed organizzazione dell'utente;
- tipologie di audit;
- ruolo, responsabilità e principi di etica professionale connesse alla figura del Valutatore/Responsabile Gruppo di Valutazione;
- gestione dei programmi di audit;
- metodologie e tecniche di conduzione di tutte le fasi dell'attività di audit e la gestione delle riunioni e dei gruppi di audit;
- gestione del rischio come applicabile negli audit;
- requisiti di legge su salute e sicurezza da rispettare nel corso di audit;
- responsabilità civili e sanzioni penali relative al rapporto di audit;
- forme di tutela in caso di comportamenti dolosi da parte di terzi.

Inoltre, deve essere in grado di:

- applicare, a differenti audit, appropriati principi, procedure e metodi per garantire che gli audit siano condotti in modo coerente e sistematico;
- comprendere il campo di applicazione dell'audit e applicare i criteri di audit;
- comprendere la struttura, le prassi aziendali e di gestione dell'organizzazione oggetto dell'audit;
- operare nell'ambito dei requisiti legali e di mandato dell'organizzazione;
- utilizzare un linguaggio appropriato a tutti i livelli nell'ambito dell'organizzazione dell'utente;
- elaborare rapporti scritti;
- effettuare presentazione e interviste;
- individuare leggi, regolamenti, direttive, ecc., relativi alle organizzazioni da sottoporre ad audit.

Il Valutatore/Responsabile Gruppo di Valutazione deve possedere le qualità necessarie che consentano di agire in conformità ai principi di audit.

In particolare, deve essere:

- rispettoso dei principi etici (giusto, veritiero, sincero, onesto e riservato);
- di mentalità aperta (disposto a prendere in considerazione idee o punti di vista alternativi);
- diplomatico (avere tatto nei rapporti con le persone);
- dotato di spirito di osservazione (osservatore attivo delle attività e dell'ambiente circostante);
- perspicace (consapevole delle situazioni e in grado di comprenderle);

- versatile (in grado di adattarsi prontamente a diverse situazioni);
- tenace (perseverante e concentrato nel raggiungere gli obiettivi);
- risoluto (in grado di pervenire tempestivamente a conclusioni basate sull'analisi e su ragionamenti logici);
- sicuro di se (in grado di agire e comportarsi in modo indipendente e contemporaneamente di interagire efficacemente);
- in grado di agire con fermezza (ossia in modo responsabile ed etico);
- aperto al miglioramento (desideroso di apprendere dalle situazioni e impegnato ad ottenere risultati di audit sempre migliori);
- sensibile alle diversità culturali (attento e rispettoso nei confronti della cultura dell'organizzazione oggetto di audit);
- collaborativo (in grado di interagire efficacemente con gli altri, compresi i membri del gruppo di audit e il personale dell'organizzazione oggetto dell'audit).

Esperto tecnico

L'Esperto tecnico è la figura professionale che fornisce conoscenze o esperienza specifica al Gruppo di Valutazione, in funzione dell'organizzazione soggetta ad audit sui requisiti di accreditamento istituzionale per le strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private accreditate della Regione Puglia secondo la normativa internazionale UNI EN ISO 19011, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi degli audit. L'Esperto tecnico non può agire come Valutatore nel Gruppo di Valutazione.

Su proposta del Responsabile del Gruppo di Valutazione, l'AD può individuare da apposite liste aziendali uno o più esperti tecnici da inserire nel Gruppo di Valutazione, selezionati secondo i requisiti descritti nello schema successivo.

| PROFILO | Grado di istruzione | Addestramento | Abilità | Aggiornamento | Esperienza |
|------------------|--|--|--|--|--|
| Organo Direttivo | Come da Bando pubblico di selezione (rif. DGR Puglia n.525/2018) | | | | |
| Alta Direzione | Laurea | Corso qualificato di formazione per auditor ISO 9001:2015 Settore 38 | Problem solving Lavorare per obiettivi Capacità assunzione deleghe Lavorare in team | Almeno un corso di 1 gg. nel corso dell'ultimo anno su tematiche specifiche | Almeno di cinque anni nelle attività di valutazione delle strutture sanitarie e socio sanitarie, quale dipendente della Dirigenza del SSR |
| RSGQ | Laurea | Almeno un corso di affiancamento di 5 gg. su tematiche specifiche | Problem solving Lavorare per obiettivi Lavorare in team | Almeno un corso di 1 gg. nel corso dell'ultimo anno su tematiche specifiche | Almeno di un anno nelle attività di valutazione delle strutture sanitarie e socio sanitarie, quale dipendente del Comparto del SSR |
| RSA | Laurea | Almeno un corso di affiancamento di 5 gg. su tematiche specifiche | Problem solving Lavorare per obiettivi Lavorare in team | Almeno un corso di 1 gg. nel corso dell'ultimo anno su tematiche specifiche | Almeno di un anno nelle attività di competenza, quale dipendente del Comparto del SSR |
| RST | Laurea | Almeno un corso di affiancamento di 5 gg. su tematiche specifiche | Problem solving Lavorare per obiettivi Lavorare in team | Almeno un corso di 1 gg. nel corso dell'ultimo anno su tematiche specifiche | Almeno di un anno nelle attività di competenza, quale dipendente del Comparto del SSR |
| RGV | Laurea | Almeno un corso di affiancamento di 5 gg. su tematiche specifiche Almeno due audit in affiancamento con RGV | Problem solving Lavorare per obiettivi Lavorare in team | Almeno un corso di 1 gg. nel corso dell'ultimo anno su tematiche specifiche | Almeno di un anno quale dipendente della Dirigenza del SSR, ovvero almeno di tre anni quale dipendente del Comparto del SSR |
| Valutatore | Laurea | Almeno un corso di affiancamento di 5 gg. su tematiche specifiche | Problem solving Lavorare per obiettivi Lavorare in team | Almeno un corso di 1 gg. nel corso dell'ultimo anno su tematiche specifiche | Almeno di un anno quale dipendente della Dirigenza del SSR, ovvero almeno di tre anni quale dipendente del Comparto del SSR |
| Esperto tecnico | Laurea | - | Problem solving Lavorare per obiettivi Lavorare in team | Almeno un corso di 1 gg. nel corso dell'ultimo anno su tematiche di competenza | Almeno di quindici anni nelle attività di competenza e/o nel settore di specializzazione in qualità di dipendente di strutture pubbliche sanitarie e socio sanitarie del SSR |