



MANUALE DELLA QUALITÀ

5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Leadership e impegno della Direzione

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE.....	2
5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE.....	2
5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ'.....	3
5.3.1 Definizione della Politica per la Qualità	
5.3.2 La Mission	
5.3.3 La Vision	
5.3.4 Comunicazione della Politica della Qualità	
5.4 PIANIFICAZIONE.....	4
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE.....	5
5.5.1 Rappresentante della Direzione per la Qualità	
5.5.2 Comunicazioni interne	
5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE.....	5
5.7 LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE: IL SISTEMA BILANCIO.....	7



MANUALE DELLA QUALITÀ

5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione fornisce evidenza del suo impegno nell'attuazione del SGQ e nel miglioramento continuo, ritenendo di fondamentale importanza l'adozione di una corretta Politica per la Qualità per il pieno soddisfacimento della mission. Per fare questo:

- 1) Promuove l'analisi dei bisogni
- 2) Assume la responsabilità del SGQ, assicurando che siano stabiliti la Politica per la Qualità e gli obiettivi correlati, compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- 3) promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based-thinking;
- 4) Assicura la disponibilità di risorse necessarie al SGQ
- 5) Comunica l'importanza di una gestione qualità efficace e della conformità ai requisiti del SGQ, assicurando che consegua i risultati attesi e facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del SGQ;
- 6) Effettua i Riesami della Direzione e promuove il miglioramento



5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Consapevole dell'importanza e del ruolo dei clienti all'interno del processo di miglioramento continuo della qualità, SIFO ha provveduto a identificare per i diversi servizi offerti, i cui processi sono oggetto di certificazione, i relativi clienti.

SERVIZI OFFERTI	CLIENTI			
	SOCI	ISTIT UZIONI	AZIEN DE SPONS OR	PARTECI PANTI ALLA MANIFE STAZ.
Progettazione e sviluppo di eventi di aggiornamento e	✓		✓	✓



MANUALE DELLA QUALITÀ

5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Progettazione, e sviluppo di studi di ricerca	✓	✓	✓	
Gestione e coordinamento delle Segreterie Regionali	✓			

Inoltre, nell'ambito del documento di processo, la definizione degli indicatori è legata all'esplicitazione dei bisogni e delle esigenze dei clienti stessi. Il livello di soddisfazione dei Clienti ed eventuali nuove esigenze degli stessi vengono periodicamente monitorati attraverso:

- questionari distribuiti durante le manifestazioni scientifiche e/o in specifiche occasioni;
- comunicazioni divulgate mediante pubblicazione sulle riviste della società;
- segnalazioni spontanee dei soci.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

5.3.1 Definizione della Politica per la Qualità

Per Politica della Qualità (PQ), nella quale sono compresi obiettivi e impegni, deve intendersi l'insieme delle iniziative che diano il senso di una struttura orientata alla qualità quali strategie, livelli di servizio che si intende erogare, ricerca delle motivazioni, iniziative per la formazione, etc., in allineamento con la Mission e la Vision societaria.

5.3.2 La mission (rif. Statuto art.2)

La Società si propone di:

- promuovere attività di aggiornamento professionale e di formazione permanente con programmi annuali;
- promuovere e coordinare l'attività scientifica, tecnica ed amministrativa delle farmacie degli ospedali e delle strutture farmaceutiche dipendenti dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN), finalizzata all'appropriato uso del farmaco, del dispositivo medico e di quant'altro utilizzato per la prevenzione, la cura e la riabilitazione;
- prendere ed incoraggiare tutte quelle iniziative ritenute idonee ad elevare, sotto l'aspetto morale e culturale, il farmacista che esercita la professione nelle farmacie degli ospedali e nelle strutture farmaceutiche dipendenti dal SSN.

La Società non ha finalità di lucro e sindacali e non svolge o partecipa ad attività imprenditoriali, salvo quelle necessarie per le attività di formazione continua.

5.3.3 La vision (rif. statuto art.3)

La Società persegue i fini enunciati:

- organizzando riunioni culturali e congressi periodici;
- designando propri rappresentanti presso riunioni, convegni o congressi nazionali ed internazionali che abbiano attinenza con l'attività farmaceutica e con lo studio ed il progresso delle scienze farmaceutiche e farmacologiche;
- allacciando rapporti e/o aderendo ad associazioni con altri paesi aventi stesse finalità e strategie;
- attivando collaborazioni con il Ministero della Salute, le Regioni, le Aziende Sanitarie e altri Organismi e Istituzioni sanitarie pubbliche;



MANUALE DELLA QUALITÀ

5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

- e) collaborando allo studio di leggi che migliorino i servizi farmaceutici e la posizione giuridica dei farmacisti in essi operanti;
- f) favorendo l'istituzione di Sezioni Regionali ed incoraggiando quelle esistenti;
- g) promuovendo conferenze, pubblicazioni e ricerche;
- h) pubblicando periodici a stampa, quali organi ufficiali della Società e patrocinando, ove necessario, altre pubblicazioni;
- i) **supportando la formazione in varie modalità di sostentamento** e adoperandosi affinché vengano istituite Scuole di Specializzazione attinenti le attività professionali;
- j) assegnando premi per lavori di rilevanza scientifica;
- k) promuovendo lo sviluppo ed il coordinamento di attività e di progetti di formazione e di ricerca, anche attraverso la costituzione di specifiche organizzazioni e strutture di formazione e ricerca;
- l) prevedendo l'elaborazione di linee guida in collaborazione con l'Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali e/o Società Scientifiche o loro Federazioni e promuovendo trials di studio e di ricerche scientifiche finalizzate e rapporti di collaborazione con altre società e organismi scientifici.

La Società mantiene sistemi attivi di monitoraggio delle attività.

5.3.4 Comunicazione della Politica della Qualità

La Politica della Qualità (PQ) di SIFO è contenuta nel DP 2016-2020 che, dopo l'approvazione, viene inviato via mail anche alle principali istituzioni di riferimento per SIFO.

Essa è pubblicata anche come documento singolo sul sito societario (www.sifoweb.it) in modalità accessibile a tutti gli utenti (soci e non).

5.4 PIANIFICAZIONE

Coerentemente con la Missione di SIFO, il Consiglio Direttivo stabilisce e pianifica gli obiettivi dell'associazione all'inizio del proprio mandato pluriennale, stilando il "Documento Programmatico" (DP) e la Politica per la Qualità.

Il Consiglio Direttivo della SIFO

- A) Si fa promotore nel sostenere l'impegno al miglioramento continuo di tutte le attività, tenendo in particolare considerazione quelle che influenzano la qualità del servizio offerto. Definisce e divulga il contenuto della propria Politica della Qualità nei seguenti modi Attraverso la pubblicazione nel sito www.sifoweb.it e/o in altri documenti cartacei consegnati ai soci.
- B) In occasione del Riesame del Sistema di Gestione, il CD si impegna a riesaminare la Politica per la Qualità per confermarla o aggiornarla.

Successivamente sono assegnati dal CD obiettivi specifici articolati su opportuni orizzonti temporali; tali obiettivi sono registrati su verbali di riunione o sulle "Schede di pianificazione obiettivo". Tali documenti riportano: il responsabile dell'obiettivo, la descrizione dell'obiettivo, le risorse necessarie per raggiungerlo, l'indicatore per la misura e il suo valore atteso, la pianificazione delle attività da attuare.

In occasione del Riesame della Direzione le funzioni coinvolte aggiornano il CD sull'attività svolta in relazione agli obiettivi/indirizzi.

Il Presidente presenta periodicamente all'Assemblea una relazione sull'attività svolta in riferimento agli obiettivi contenuti nel documento programmatico; la relazione è integrata da relazioni specifiche stilate da: Segretario, Tesoriere e Presidente del Comitato Scientifico.

In sede assembleare viene approvato il bilancio consuntivo e definito il bilancio preventivo coerentemente



MANUALE DELLA QUALITÀ

5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

con gli obiettivi del documento programmatico.

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

L'Organigramma di SIFO è un allegato del DOF.

Il presente capitolo è sviluppato interamente nel DOF.

5.5.1 Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDQ)

All'interno dell'Organizzazione è individuato e nominato il "RDQ"; egli è in autonomia rispetto alle aree della Società e risponde direttamente all'Alta Direzione per le seguenti responsabilità:

- Assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,
- Riferire sulle prestazioni del SGQ e su ogni esigenza per il miglioramento,
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'Organizzazione.

SIFO ha, inoltre, individuato un supporto tecnico definito nel Referente Gestione Qualità (RGQ). Le due funzioni possono essere rappresentate dalla stessa persona. Si veda il dettaglio nel DOF.

5.5.2 Comunicazioni interne

Un aspetto di fondamentale importanza per la gestione dei processi gestionali e operativi è rappresentato dalla comunicazione al personale e dalle relative informazioni di ritorno. Le informazioni necessarie affinché il personale conduca i processi per la realizzazione dei prodotti sono trasmesse:

- attraverso la diffusione della documentazione del SGQ;
- tramite l'utilizzo della rete informatica (rete interna e/o internet);
- tramite la pianificazione e la conduzione delle riunioni e obiettivi condivisi.

E' in corso di predisposizione un documento riassuntivo che definisce il tipo di comunicazione, i destinatari e le modalità di trasferimento delle informazioni.

5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

Il CD effettua il riesame della direzione, a consuntivo del proprio SGQ, con cadenza annuale.

In realtà durante l'anno, vengono svolti dal CD incontri a cadenza almeno bimestrale, con riesame puntuale delle azioni di miglioramento stabilite negli incontri precedenti.

Riesaminare il SGQ significa:

- Verificare scadenze periodiche, l'efficacia del SGQ rispetto agli obiettivi SIFO, l'aderenza ai requisiti e la rispondenza alle richieste degli Utenti-Soci
- Approvare i mutamenti delle politiche aziendali, nell'ottica del miglioramento continuo

Il Riesame della Direzione si articola nelle seguenti fasi:



MANUALE DELLA QUALITÀ

5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

- pianificazione del Riesame e convocazione riunione/i;
- predisposizione del report in ingresso alla riunione di Riesame;
- conduzione delle riunioni di Riesame;
- predisposizione del verbale in uscita e della proposta di piano di miglioramento.

Pianificazione del Riesame e convocazione riunione/i

Predisposizione del report in ingresso alla riunione di Riesame di Struttura

Il Referente Qualità (RGQ) predispone il report di competenza per il Riesame di Struttura.

Il report in ingresso al Riesame prevede di norma:

1. Il riferimento alle indicazioni strategiche del CD.
2. Il riferimento ai report inerenti le prestazioni.
3. L'analisi della carta dei servizi quale "contratto" con il Socio Utente per valutare l'adeguatezza di quanto dichiarato rispetto alle prestazioni effettuate, a partire dalle necessità dell'Utente stesso.
4. L'analisi delle risorse umane, tecnologiche e ambientali a disposizione.
5. L'analisi del numero e tipo di Non Conformità rilevate e lo stato di avanzamento delle Azioni Correttive e Preventive intraprese.
6. L'analisi del consuntivo delle attività di formazione dell'anno in corso.
7. L'evidenziazione di eventuali criticità nella fornitura di materiali/servizi/consulenze da parte di Ditte/Enti esterni e provider.
8. Le informazioni di ritorno da parte degli Utenti quali n° e tipologia dei reclami/encomi, esiti delle indagini di qualità percepita.
9. I risultati degli audit interni e da parte di Enti Esterni.
10. Le modifiche sostanziali nell'organizzazione della Società anche a seguito di variazioni nelle disposizioni legislative e aziendali.
11. L'analisi dei documenti di riferimento, in particolare:
 - le variazioni di norme e leggi specifiche di competenza intercorse nell'anno
 - la valutazione dell'adeguatezza ed efficacia della documentazione del sistema gestione qualità esistente (procedure, istruzioni operative, modulistica etc.)

Conduzione della riunione di Riesame di Struttura

Nella riunione sono discussi i punti contenuti nel report e formulate le proposte di miglioramento.

Predisposizione del Verbale di Riesame di Struttura e della proposta di Piano di Miglioramento

Il Referente Qualità/Funzione incaricata redige:

- apposito verbale
- proposta di piano di miglioramento

Il verbale di Riesame prevede di norma:

Riassunto sintetico dei miglioramenti conseguiti dall'ultimo Riesame evidenziati da indicatori di riferimento. Necessità di miglioramento nella tipologia delle prestazioni, in relazione ai bisogni dell'Utente.

Decisioni atte a mantenere/migliorare il SGQ e ed i suoi processi (primari e di supporto) ed in particolare:

- eventuali modifiche alle procedure che descrivono i processi di attività;
- eventuali revisioni/nuove emissioni dei documenti di Struttura del SGQ (inclusa la valutazione circa l'adeguatezza delle registrazioni);



MANUALE DELLA QUALITÀ

5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

- attivazione di azioni correttive e preventive;
- consolidamento dell'attività di monitoraggio (ripianificazione degli audit, scelta di indicatori appropriati, indagini di qualità percepita);
- proposte per la formazione;
- altri elementi ritenuti necessari.

La ridefinizione dei bisogni di risorse.

Si propongono, inoltre, le funzioni a cui assegnare le azioni da intraprendere, i tempi di realizzazione, gli indicatori, la frequenza di monitoraggio, i risultati attesi, le risorse necessarie.

Le Funzioni incaricate, alle scadenze indicate per le azioni decise, provvederanno a verificarne l'avvenuta realizzazione o lo stato di avanzamento, relazionando in merito alla Direzione di competenza.

5.7 LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE: IL SISTEMA BILANCIO

Il bilancio rappresenta la modalità attraverso cui realizzare la programmazione delle attività e l'allocazione delle risorse annuali della Società. Prima dell'inizio dell'anno fiscale viene stilato un Bilancio Preventivo nel quale vengono quantificati gli obiettivi da raggiungere basandosi sui risultati ottenuti negli anni immediatamente precedenti.

Successivamente, alla fine dell'anno fiscale, la Tesoreria, in collaborazione con il Commercialista, stende il bilancio consuntivo che sarà approvato dal Consiglio Direttivo entro la fine del mese di febbraio.