



SLS.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA società a partecipazione paritetica

Strada 104/B - via Ruffini - 90141 PALERMO
Tel. 091 2029202 - Fax 091 6264675
www.slspe.it

Capitale sociale € 100.000,00
Registro delle imprese di Palermo
Codice Fiscale n. Partita IVA 04769470822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 1 di 41

Manuale Integrato QUALITA' - SICUREZZA

in conformità alla norma UNI EN ISO 9001: 2008 ed alla OHSAS 18001:2007

COPIA CONTROLLATA

ASSEGNATA A Direzione

Registro delle Revisioni

Data	Rev.	Pag.	Oggetto Della Modifica
01.03.2008	0	---	PRIMA EMISSIONE
22.05.2009	1	Tutte	Adeguamento 9001:2008 e aggiornamento organigramma. Chiarimento Near Misses: recepimento osservazione OdC (par 8.3).

Iter di Emissione

	Nome	Funzione	Firma
Redazione	ADOLFO DE MEO	VICE PRESIDENTE	
Verifica	ADOLFO DE MEO	RESPONSABILE QUALITA'	
Approvazione	ADOLFO DE MEO	VICE PRESIDENTE	





INDICE

0. INTRODUZIONE	5
1. RIFERIMENTI	10
2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	16
2.1 ESCLUSIONI	16
7.3 – PROGETTAZIONE E SVILUPPO	16
2.2. DEFINIZIONI	16
PER I TERMINI RELATIVI ALLA QUALITÀ, IL RIFERIMENTO È LA NORMA UNI EN ISO 9000.	16
PER I TERMINI RELATIVI ALLA SICUREZZA, IL RIFERIMENTO È LA OHSAS 18001:2007.	16
3. DESCRIZIONE DELLE INTERAZIONI FRA I PROCESSI	16
SI.S.E. SPA HA CIOÈ INTRODOTTTO UN MODELLO ORGANIZZATIVO GLOBALMENTE ORIENTATO AL CITTADINO.	19
3.1 DESCRIZIONE DEI PROCESSI	19
4. SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	23
4.1 REQUISITI GENERALI	23
4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	23
4.2.1 GENERALITÀ	23
4.2.2 IL MANUALE DI GESTIONE QUALITÀ - SICUREZZA	24
4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI	24
4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	25
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	25
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	25
5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	26
5.3 POLITICA DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA	26
5.4 PIANIFICAZIONE	26
5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PER LA SICUREZZA	26
5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	27
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	27



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 3 di 41

5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ	27
5.5.2 RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE / RSPP / NOMINA DEI PREPOSTI DI SEDE.	27
5.5.3 COMUNICAZIONE INTERNA	28
5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	28
5.6.1 GENERALITÀ	28
5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME	28
5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DEL RIESAME	29
6. GESTIONE DELLE RISORSE	29
6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	29
6.2 RISORSE UMANE	29
6.2.1 GENERALITÀ	29
6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO	30
6.3 INFRASTRUTTURE	30
6.4 AMBIENTE DI LAVORO	30
7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	30
7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	31
7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	31
7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI SERVIZI	31
7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO	31
7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE	31
7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO	31
7.4 APPROVVIGIONAMENTO	31
7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	31
7.4.2 INFORMAZIONI PER L'APPROVVIGIONAMENTO	32
7.4.3 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI	32
7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	32
7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZI	32
7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	32



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 4 di 41

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ	33
7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE	33
7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI	33
7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	34
8. MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO	34
8.1 GENERALITÀ	34
8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI	34
8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	34
8.2.2 VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE	35
8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI	35
8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PRODOTTI	36
8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI	36
8.4 ANALISI DEI DATI	36
8.5 MIGLIORAMENTO	37
8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO	37
8.5.2 AZIONI CORRETTIVE	37
8.5.3 AZIONI PREVENTIVE	37
TABELLA DI CORRELAZIONE	38



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 5 di 41

0. Introduzione

SI.S.E. S.P.A. (socio unico C.R.I.) si è costituita nel 1999 con la finalità di gestire i servizi pubblici di assistenza del pronto intervento del 118 all'interno dell'ambito territoriale della regione Sicilia.

A partire da tale data la società ha profuso sempre maggiore impegno e risorse al fine di rendere quanto più possibili aderente alle necessità della collettività i servizi offerti. Le dinamiche societarie sono oggi stratificate in definiti ed importanti centri di responsabilità che seppure strutturati per unità funzionali condividono e gestiscono coralmente tutti i processi aziendali.

Le attività istituzionali prevedono una stretta collaborazione con le istituzioni governative e non finalizzata alla promozione del livello assistenziale territoriale.

Come riusciremo a darvi tutto questo

La squadra giusta

L'approccio di SI.S.E. SPA nella conduzione aziendale è basato sulla individuazione e regolamentazione dei propri processi gestionali e sulla successiva attribuzione ad adeguate unità funzionali (UF). Le UF lavorano in sinergia tra di loro e sono costituiti dai esperti di settore e dai migliori professionisti. L'approccio di SI.S.E. SPA è basato sulla collaborazione e sulla trasparenza; crediamo che la condivisione di idee, di sforzi, di responsabilità e di rischi portino ad ottenere un valore straordinario.

L'approccio giusto

Dopo aver costituito le UF abbiamo seguito un approccio che si è andato affinando nel corso degli anni e nel corso di una organizzazione sempre più complessa. SI.S.E applica un approccio di tipo unificato e corale, dove strategia, esperienza, tecnica e prospettive sono coinvolte ad ogni passo del processo.

Ogni stadio della gestione, costruito su un meccanismo consolidato di comprensione dei suoi cicli, ci permette di aggiungere nuove opzioni, valutarle più compiutamente ed eseguirle più velocemente.

I giusti valori

SI.S.E. SPA tiene sempre presente che l'utilizzatore dei propri servizi, offerti alla collettività, è una *persona* e pertanto non dimentica mai di porre al di sopra di ogni interesse la sua dignità.



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 6 di 41

Tecnologia e Risorse

Il nostro scopo è quello di mettere a disposizione della collettività migliore tecnologia per rendere sempre più sicuro, affidabile ed efficace ogni intervento eseguito sul paziente per mezzo delle nostre unità territoriali. La riuscita in questa missione dipende dalla nostra capacità di comprendere e seguire l'evoluzione delle tecnologie e delle normative di riferimento nel settore; il nostro sguardo è rivolto verso la ricerca dell'eccellenza tecnica.

Evoluzione

Sarebbe contro quanto appenda dichiarato acquisire la migliore tecnologia possibile e poi abbandonarla ad una gestione inconsapevole e distratta. È fondamentale mantenere i requisiti prestazionali di tutte le infrastrutture utilizzate; valutiamo costantemente l'obsolescenza latente di tali risorse e pianifichiamo attentamente il reintegro del livello tecnologico per impedire e contrastare sprechi ingiustificabili di risorse economiche.

Regole

Le nostre decisioni sono basate sull'analisi, sulle evidenze e sull'implementazione. I compromessi ed i vincoli coinvolti in ciascuna decisione sono valutati attentamente e condivisi dalle UF.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ E PER LA SICUREZZA DEI LAVORATORI

Il soddisfacimento delle necessità della collettività in conformità alle norme dell'etica professionale e delle specifiche regolatorie contratte con la Regione Sicilia costituisce la Politica della Qualità di S.I.S.E. SPA. Essa comprende in generale il controllo ed il miglioramento delle caratteristiche del Servizio ed in particolare:

- Il miglioramento delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale e l'incremento dell'efficacia dei singoli processi;
- Il consolidamento e l'incremento della capacità dell'organizzazione a soddisfare i requisiti specificati;
- L'assicurazione a tutto il personale di un ambiente di lavoro sicuro e adeguato alle attività richieste.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi il Management ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

- Soddisfazione del cliente esterno (collettività);
- Soddisfazione del cliente interno (personale);
- Miglioramento continuo delle prestazioni.

Soddisfazione del cliente esterno

- Conoscenza di come il Cittadino percepisce la qualità dei servizi erogati dall'organizzazione mediante periodica somministrazione di questionari di customer satisfaction e monitoraggio di reclami e suggerimenti;
- Progressivo miglioramento ed ampliamento dei servizi forniti;



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 7 di 41

Soddisfazione del cliente interno

- ◆ Chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni;
- ◆ Definizione di procedure di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli;
- ◆ Adeguata formazione per lo svolgimento dei compiti sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della garanzia di qualità;
- ◆ Diffusione delle politiche e degli obiettivi aziendali;
- ◆ Informazione periodica sui risultati raggiunti a tutti i livelli ed eventuali problemi riscontrati;
- ◆ Osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda ed in particolare di quelle inerenti alla sicurezza delle condizioni lavorative.

Miglioramento continuo delle prestazioni

- ◆ Definizione di opportuni indicatori misurabili di efficacia dei singoli processi e di obiettivi di miglioramento;
- ◆ Attivazione di un sistema di monitoraggio relativo alla valutazione delle non conformità di servizio e di processo;
- ◆ Pianificazione, gestione, controllo di realizzazione e di efficacia di azioni preventive/correttive;
- ◆ Monitoraggio dei fallimenti delle pianificazioni;
- ◆ Monitoraggio delle risorse assorbite da processi e attività;
- ◆ Formazione ed aggiornamento continuo del personale;
- ◆ Selezione di professionisti collaboratori titolati;
- ◆ Verifiche ispettive interne del sistema;
- ◆ Riesame periodico del sistema da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi.

Sicurezza

Dal 01.03.2008 la S.I.S.E. S.p.A. ha implementato un Sistema di Gestione per la Sicurezza al fine di garantire il miglioramento continuo della sicurezza e della salute dei lavoratori attraverso una serie di attività:

- Definizione di una Politica per la sicurezza condivisa dal Presidente, dal RSPP e da tutti i dipendenti aziendali
- Pianificazione delle attività di controllo espletate per la riduzione dei rischi aziendali e, ove possibile, per la loro eliminazione
- Implementazione delle attività di controllo pianificate
- Monitoraggio dei risultati
- Definizioni di nuovi ed ulteriori obiettivi finalizzati al miglioramento della sicurezza e decisioni basate su dati di fatto

POLITICA DELLA SICUREZZA

S.I.S.E. S.p.A., società costituita nel 1999 con la finalità di gestire i servizi pubblici di assistenza del pronto intervento del 118 nell'ambito territoriale della regione Sicilia, si prefigge di ottenere la migliore efficacia dei servizi offerti, nella *mission* aziendale promuove al contempo la tutela della salute dei lavoratori, impiegati in tutti i livelli organizzativi .

Questo obiettivo sarà raggiunto attraverso uno sforzo congiunto di più strategie che tenderanno:



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 8 di 41

- ridurre il numero degli infortuni, adottando anche le necessarie misure di prevenzione;
- responsabilizzare maggiormente tutti i lavoratori, nelle loro diverse mansioni, al problema della sicurezza;
- migliorare le condizioni di lavoro per ridurre le patologie lavorative;
- ottimizzare i rapporti con le rappresentanze sindacali delegate alla sicurezza (RLS) per migliorare la sensibilità e le motivazioni del personale ;
- Promuovere ulteriormente l'attività di formazione per accrescere la professionalità dei dipendenti tramite precise attività di formazione.

La vastità del territorio regionale e la sua orografia impone una organizzazione consone agli obiettivi prefissati con condivisione degli stessi da parte di tutti i lavoratori.

Essi sono incaricati di applicare responsabilmente i contenuti delle procedure emanate dal datore di lavoro, attraverso il servizio di prevenzione aziendale.

L'azienda curerà la massima diffusione della politica della sicurezza ,che sarà comunicata a tutto il personale dipendente anche attraverso pubblicazione sul sito aziendale.

L'organizzazione, le procedure e il sistema di gestione, operano nel rispetto dei regolamenti, degli accordi e di tutta la legislazione vigente in materia. Sarà cura dell'azienda ottemperare tempestivamente a eventuali innovazioni normative, in osservanza del principio della gerarchia delle fonti.

Le risorse aziendali sia umane , logistiche , organizzative ed economiche saranno a disposizione per perseguire gli obiettivi di miglioramento in materia di sicurezza.

Tale disponibilità ha come punto nodale la formazione del personale che vuole avere le caratteristiche della "continuità" intesa come aggiornamento periodico e programmato nel tempo, non tralasciando occasioni di confronto su problematiche specifiche che potrebbero insorgere.

La sicurezza passa innanzitutto dalla prevenzione e tale aspetto deve essere perseguito sia nell'infortunio sia nell'incidente e nella malattia professionale prima del suo concreto manifestarsi.

Pertanto è fondamentale individuare metodi e procedure operative tali da salvaguardare i lavoratori, ma anche i soggetti terzi collegati all'attività dell'azienda.

Il Management ha come obiettivo esplicito il riesame periodico del proprio sistema di gestione per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro. Tale impegno sarà ottenuto aggiornando la politica per la sicurezza e prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutte le parti in causa.

RICONOSCIMENTI

SI.S.E. SPA ha conseguito la certificazione del proprio sistema di gestione della qualità (conforme allo standard UNI EN ISO 9001:2000) nel Luglio del 2006 da parte di AJA Registrars (Organismo Internazionale Indipendente di Certificazione) e dal 2009 ha adeguato il proprio sistema di gestione della qualità allo standard UNI EN ISO 9001:2008. In questo modo l'organizzazione ha soddisfatto l'obiettivo primario della trasparenza verso tutte le istituzioni ed ha attestato la standardizzazione del ciclo di assistenza.

SI.S.E. SPA pianifica attentamente tutte le attività al fine di controllare l'impiego delle risorse necessarie ai vari processi



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 9 di 41

aziendali con il chiaro scopo di perseguire unitamente all'efficacia del proprio sistema anche la sua efficienza che per la collettività si traduce in risparmio e quindi in soddisfazione.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

Le esigenze e le aspettative della Regione e della Collettività vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della *soddisfazione*.

L'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale e di tutti i collaboratori.

Il Management si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutte le parti in causa.



1. Riferimenti

Il presente manuale della qualità e tutta la documentazione del sistema qualità in esso richiamata è stato redatto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed alla OHSAS 18001:2007.

Comprende:

- campo di applicazione del sistema di gestione integrato (qualità – sicurezza);
- dettagli e motivazioni sulle esclusioni;
- rappresentazione grafica e descrizioni delle interazioni fra i processi aziendali individuati;
- i riferimenti alle procedure documentate redatte attraverso una tabella di correlazione fra i punti della norma;
- sintetica descrizione di modalità responsabilità e risorse poste in essere per assicurare la conformità a tutti i requisiti normativi applicabili;

Il Sistema Integrato qui presentato prende in considerazione, inoltre, le seguenti normative:

UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la qualità: linee guida per il miglioramento delle prestazioni
UNI EN ISO 9001:2008	Sistema di gestione per la qualità: Requisiti
UNI EN 19011	Criteri generali per le verifiche ispettive dei Sistemi Qualità
OHSAS 18001:2007	Occupational Health and safety management systems – Requirements
D.Lgs. 81/2008	Testo unico in materia di sicurezza

e tutte le prescrizioni cogenti in vigore nell'istituto giuridico italiano.

Per facilitare la correlazione alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008, il presente manuale presenta la stessa numerazione dei capitoli della norma. Di seguito si riporta una tabella di correlazione tra i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e la OHSAS 18001:2007.

OHSAS 18001:2007		<u>UNI EN ISO 9001:2008</u>	
---	Introduction	0	Introduction
		0.1	General
		0.2	Process approach
		0.3	Relationship with ISO9004
		0.4	Compatibility with other management systems
1	Scope	1	Scope
		1.1	General
		1.2	Application
2	Normative References	2	Normative References



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 11 di 41

3	Terms and definition	3	Terms and definition
4	OH&S management systems elements (title only)	4	Quality management systems (title only)
4.1	General Requirements	4.1 5.5 5.5.1	General Requirements Responsibility, Authority and Communication Responsibility and Authority
4.2	OH&S Policy	5.1 5.3 8.5.1	Management Commitment Quality Policy Continual Improvement
4.3	Planning (title only)	5.4	Planning (title only)
4.3.1	Hazard identification, risk assessment and determining control	5.2 7.2.1 7.2.2	Customer focus Determination of requirement related to the product Review of requirement related to the product
4.3.2	Legal and other requirements	5.2 7.2.1	Customer focus Determination of requirement related to the product
4.3.3	Objective and programme(s)	5.4.1 5.4.2 8.5.1	Quality Objectives Quality Management System planning Continual Improvement
4.4	Implementation and operation (title only)	7	Product realization (title only)
4.4.1	Resource, roles, responsibility and authority	5.1 5.5.1 5.5.2 6.1 6.3	Management commitment Responsibility and authority Management representative Provision of resources Infrastructure
4.4.2	Competence, training and awareness	6.2.1 6.2.2	Human resources – General Competence, awareness and training
4.4.3	Communication, participation and consultation	5.5.3 7.2.3	Internal communication Customer communication
4.4.4	Documentation	4.4.1	Documentation requirements – General
4.4.5	Control of documents	4.2.3	Control of documents
4.4.6	Operational Control	7.1 7.2 7.2.1 7.2.2 7.3.1	Planning of product realization Customer related process Determination of requirement related to the product Review of requirement related to the product Design and development planning



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza	Cod. MI Rev. 1 Del 22/05/2009	Pag. 12 di 41
---------------------------------------	-------------------------------------	---------------

		7.3.2	Design and development inputs
		7.3.3	Design and development outputs
		7.3.4	Design and development review
		7.3.5	Design and development verification
		7.3.6	Design and development validation
		7.3.7	Control of design and development changes
		7.4.1	Purchasing process
		7.4.2	Purchasing information
		7.4.3	Verification of purchased product
		7.5	Production and service provision
		7.5.1	Control of production and service provision
		7.5.2	Validation of processes for production and service provision
		7.5.5	Preservation of product
4.4.7	Emergency preparedness and response	8.3	Control of nonconforming product
4.5	Checking (title only)	8	Measurement, analysis and improvement (title only)
4.5.1	Performance, measurement and monitoring	7.6	Control of monitoring and measuring devices (Measuring, analysis and improvement)
		8.1	General
		8.2.3	Monitoring and measurement of processes
		8.2.4	Monitoring and measurement of product
		8.4	Analysis of data
4.5.2	Evaluation of compliance	8.2.3	Monitoring and measurement of processes
		8.2.4	Monitoring and measurement of product
4.5.3	Incident investigation, nonconformity, corrective actions and preventive actions (title only)	---	---
4.5.3.1	Incident investigation	---	---
4.5.3.2	Nonconformity, Corrective actions and Preventive actions	8.3	Control of nonconforming product
		8.4	Analysis of data
		8.5.2	Corrective actions
		8.5.3	Preventive actions
4.5.4	Control of records	4.2.4	Control of records
4.5.5	Internal audit	8.2.2	Internal audit
4.6	Management review	5.1	Management Commitment
		5.6	Management review
		5.6.1	General

**S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA** socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza	Cod. MI Rev. 1 Del 22/05/2009	Pag. 13 di 41
---------------------------------------	-------------------------------------	---------------

		5.6.2	Review input
		5.6.3	Review output
		8.5.1	Continual improvement

Al fine di garantire l'applicazione e la corretta gestione del Sistema Integrato progettato ed assicurare che lo stesso sia un valido strumento di gestione aziendale, il Management ha definito ruoli, responsabilità e autorità per il corretto governo dei singoli processi aziendali e l'efficiente coordinazione degli stessi attraverso la determinazione di un organigramma funzionale di seguito riportato. Ciascun membro dell'organizzazione è a conoscenza dei propri compiti e responsabilità grazie a sedute di formazione periodiche e alla messa a disposizione, per la consultazione, dei documenti del sistema qualità. Il Management, altresì, predispone un efficace strumento di comunicazione a cui tutto il personale fa capo per la veicolazione, tanto di disposizioni operative in ragione delle attività aziendali, che di prescrizioni all'oggetto dello stesso SQ, identificate e stabilite dallo stesso Management; Il Vice Presidente, anche in qualità di Resp. Ufficio Qualità assume formalmente anche il ruolo di Rappresentante della Direzione.



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

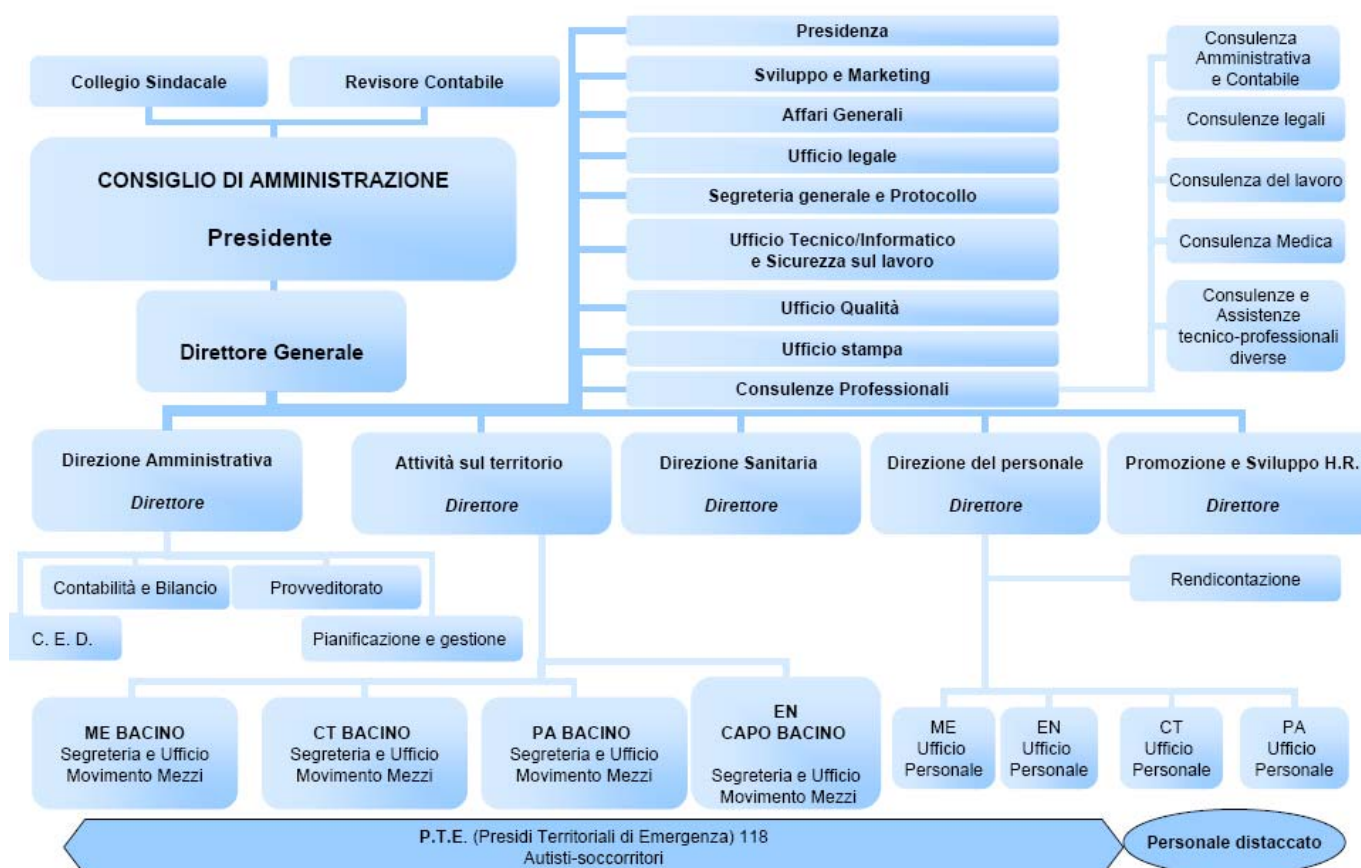
Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 14 di 41

La Nostra Organizzazione





S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

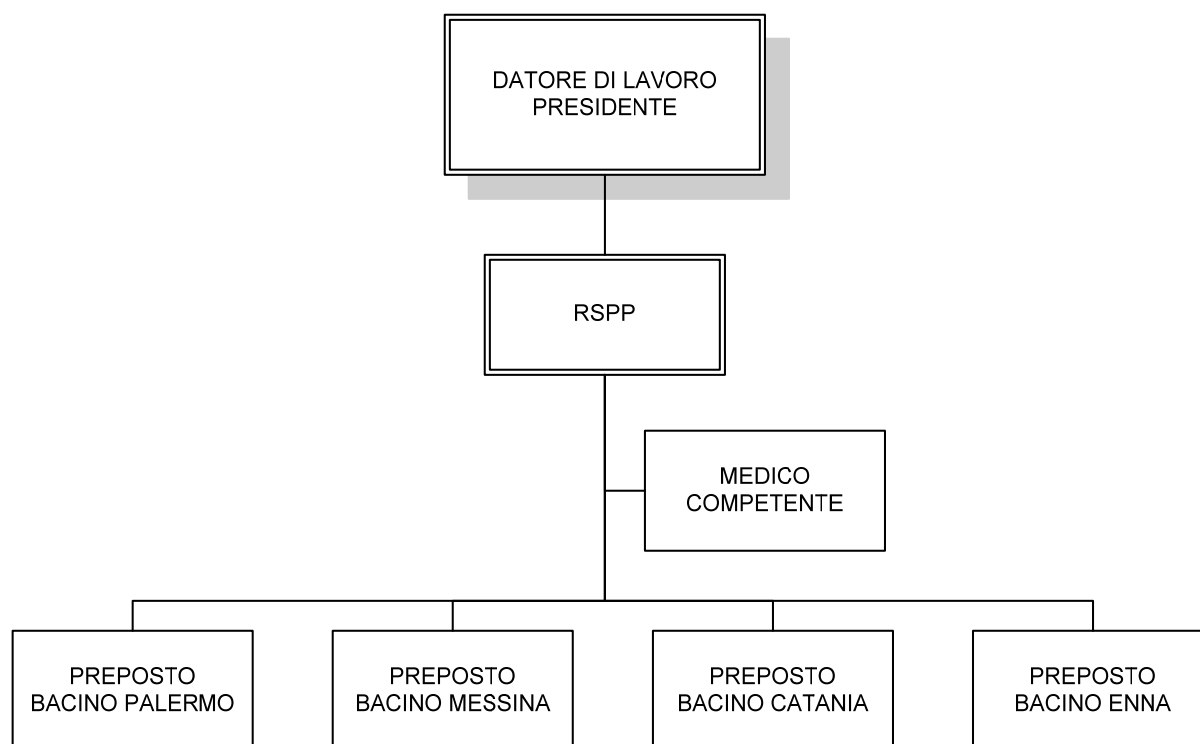
Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 15 di 41

Per quanto attiene, in particolare, alla sicurezza aziendale, si riporta un organigramma generale funzionale riportante la struttura di responsabilità gerarchica esistente all'interno della Si.SE. S.p.A.

Il relativo organigramma nominativo è diffuso e comunicato a tutti i dipendenti in quanto parte integrante del documento di valutazione dei rischi, affisso in bacheca ed a disposizione dei dipendenti (SW gestione sicurezza).





S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 16 di 41

2. Scopo e campo di applicazione del sistema di gestione integrato

Lo scopo del presente manuale è di presentare il Sistema Integrato di **SI.S.E Siciliana Servizi Emergenza spa** e di descrivere le disposizioni generali adottate in materia di Gestione Aziendale per la Qualità e per la Sicurezza.

Il campo di applicazione comprende le seguenti attività:

Erogazione del servizio di trasporto terrestre del SUES 118

2.1 Esclusioni

SI.S.E esclude dall'ambito di applicazione del proprio SGI le seguenti clausole:

7.3 – Progettazione e Sviluppo – non risulta applicabile in quanto l'attività svolta dalla società è rigorosamente normata, in forma prescrittiva, dall'atto convenzionatorio con l'assessorato alla sanità della regione Sicilia che detta tempi, modalità, e responsabilità per l'erogazione dei servizi affidati.

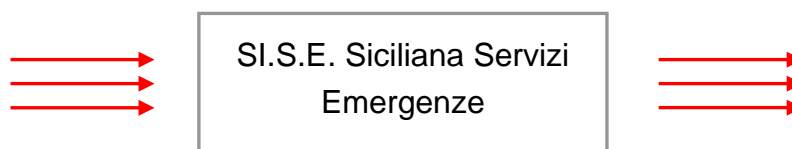
2.2. Definizioni

Per i termini relativi alla Qualità, il riferimento è la norma UNI EN ISO 9000.

Per i termini relativi alla sicurezza, il riferimento è la OHSAS 18001:2007.

3. Descrizione delle interazioni fra i processi

Il Sistema di gestione Integrato di **SI.S.E** è sviluppato in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed alla OHSAS 18001:2007. In particolare, l'organizzazione, ponendo il cittadino al centro di tutte le attività svolte, per raggiungere la più alta efficienza ed efficacia organizzativa ha gestito le relative attività e risorse come un unico processo. Si immagina cioè la seguente situazione:



dove la regione Sicilia (e dalle centrali operative) è il soggetto da cui vengono gli input ed a cui sono finalizzati parte degli output; il destinatario finale è invece il cittadino. Tale Black-Box è poi articolata, in seno all'organizzazione in molteplici processi e attività compartimentali ed interagenti che sviluppano le richieste del cliente e ne consentono la soddisfazione.

Infatti, identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia e all'efficienza



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

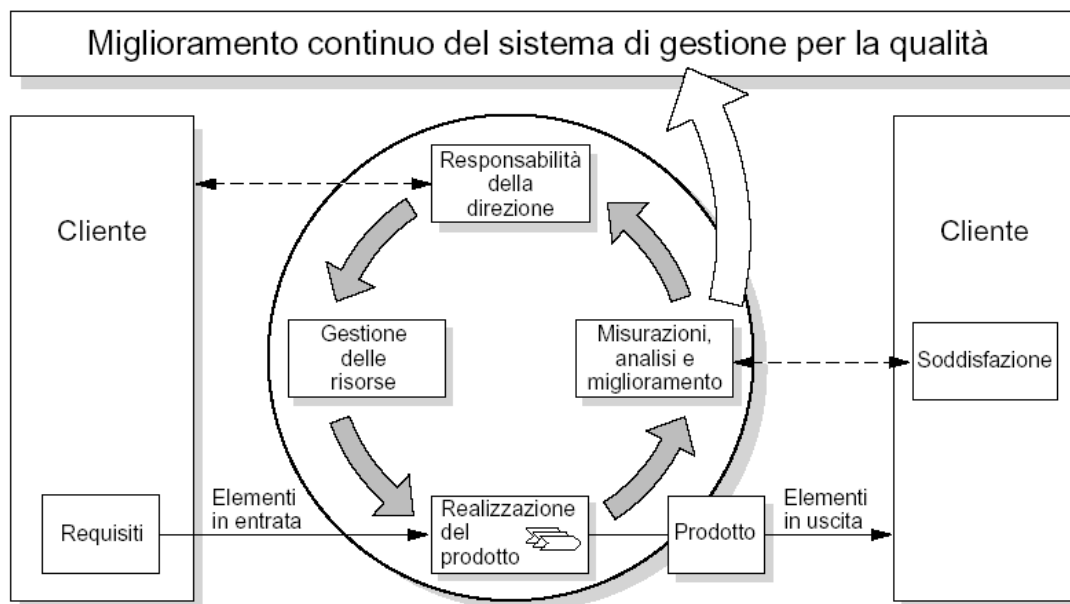
Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

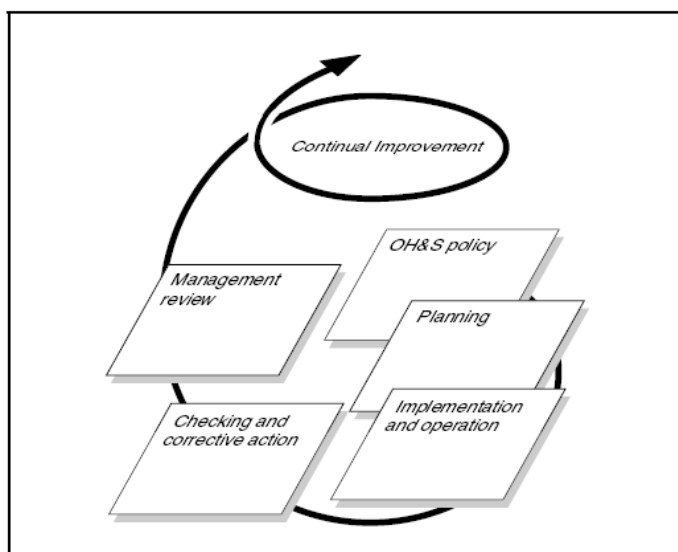
Pag. 17 di 41

dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi. In effetti, le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Internamente, dunque, il flusso operativo si distribuisce tra processi Direzionali, Diretti o Primari, Indiretti o di Supporto secondo lo schema di seguito riportato.



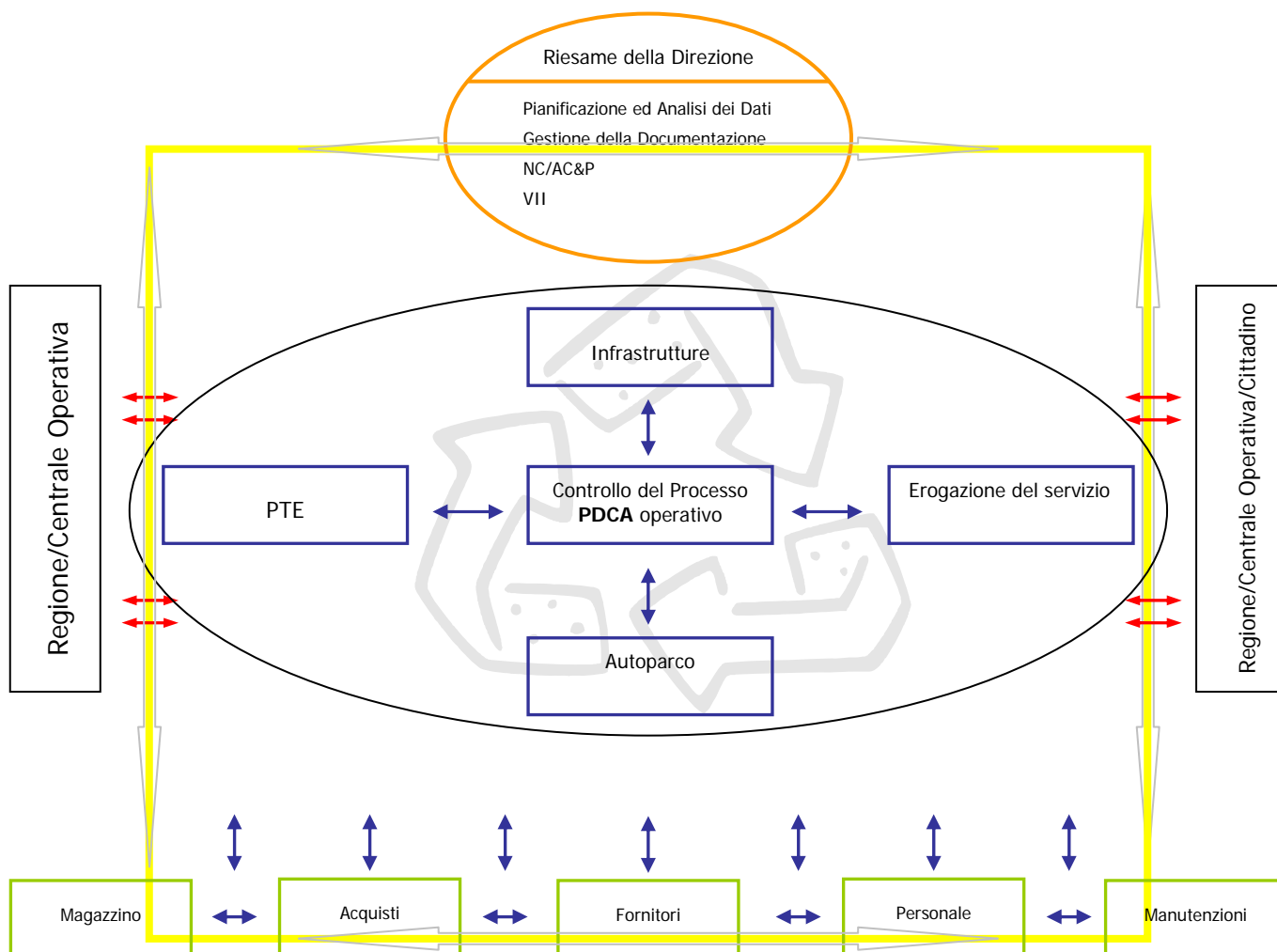
Allo stesso modo, la S.I.S.E. S.p.A. pone il proprio dipendente al centro di un processo di salvaguardia fortemente voluto dalla Direzione Aziendale e che vede sforzi di miglioramento ben al di sopra di quanto prescritto dalla normativa cogente in materia di salute e sicurezza sul lavoro. E' stato adottato un modello di miglioramento basato sullo schema sotto riportato (OHSAS 18001:2007)

OHS&S management system model for this OHSAS Standard





Gli schemi su indicati si traducono poi nel seguente¹:



A tal fine S.I.S.E. SPA pianifica e verifica tutte le attività allo scopo di massimizzare la soddisfazione delle esigenze espresse ed inesprese dei Clienti. Da qui l'importanza che il processo principale (cioè quello produttivo) fosse collocato all'interno dei processi di pianificazione strategica e operativa al fine di garantire un ciclo di pianificazione e verifica del proprio operato, finalizzato al miglioramento continuo, che comprende anche l'attuazione, la verifica dell'effettivo raggiungimento dei risultati attesi, la rianalisi della situazione con ridefinizione di obiettivi, attività, strumenti.

Per esprimere appieno i suddetti concetti si è utilizzato il ciclo di Deming (ciclo PDCA) che consta di 4 fasi:

- ▶ Pianificazione (Plan) in cui si definiscono obiettivi, iniziative e risorse;
- ▶ Realizzazione (Do) in cui si pongono in essere le attività operative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi;
- ▶ Valutazione (Check) in cui si misurano e valutano i risultati delle attività operative;
- ▶ Interventi (ACT) in cui le valutazioni effettuate vengono trasformate in azioni di cambiamento e miglioramento.

¹ Dove: Processi Direzionali Processi Primari Processi di Supporto Flussi Interni (Attività e Dati)
 Flussi Esterni (Attività e Dati) Flussi interni di Controllo Direzionale.



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 19 di 41

Il modello organizzativo rappresentato evidenzia come i processi di **SI.S.E. SPA** partano dall'analisi delle esigenze territoriali del cliente/cittadino e terminino con la soddisfazione dello stesso e dell'ente appaltante.

SI.S.E. SPA ha cioè introdotto un modello organizzativo globalmente orientato al cittadino.

3.1 Descrizione dei processi

Come evidenziato in precedenza, i processi di **SI.S.E. SPA** si distinguono in processi:

Direzionali: macroattività afferenti al livello della direzione d'impresa inerenti a processi gestionali che sono alla base della pianificazione, organizzazione e conduzione del processo decisionale strategico finalizzato alla realizzazione del servizio;

Diretti o primari: attività connesse direttamente all'erogazione del servizio;

Indiretti o di supporto: macroattività non direttamente connesse alla realizzazione del servizio ma di supporto alle stesse es. approvvigionamenti, magazzino, ecc...

Processi direzionali

Il primo step per l'erogazione di un servizio sicuro ed efficace è l'identificazione, da parte del Management, della Mission aziendale (principi organizzativi, strategici e obiettivi). L'identificazione della Mission, quale fine ultimo perseguito nello svolgimento delle attività, rappresenta già un significativo valore aggiunto per il cliente, nella direzione di una maggiore chiarezza sui processi gestionali e di una progressiva responsabilizzazione di ciascun membro della struttura sugli obiettivi finali di processo, mediante l'acquisizione di una profonda consapevolezza della collocazione delle proprie attività lungo una determinata sequenza interfunzionale. A questo poi si aggiunge la propria personale Vision che consente di caratterizzare e connotare, e dunque rendere identificabili e riconoscibili per il cliente, i propri modus operandi.

Processi diretti

Al cuore dell'intero impianto organizzativo è stato posto uno strumento di coordinamento esterno: la Centrale Operativa. Questo è l'unico soggetto in grado di coordinare le attività sul territorio. SI.S.E., invece, dispone le infrastrutture (umane, HW, ecc...) necessarie all'erogazione del servizio di trasporto. In particolare:

- Erogazione del servizio di intervento (PRO-01-PRD) Tale procedura mira a definire le responsabilità e le modalità che regolano l'attività di erogazione del servizio di intervento delle autoambulanze. In tale procedura è regolamentato l'intero flusso delle attività in relazione alla: comunicazione dell'intervento dalla C.O. alle autoambulanze; attuazione dell'intervento; controllo random carica batterica; comunicazione dalle autoambulanze alla C.O.; nonché le attività che gli operatori devono svolgere durante il proprio turno di lavoro presso la postazione assegnata. Tutto questo con il chiaro intento di erogare tutti i servizi in condizioni controllate al fine di ottenere una massima efficienza interna e piena soddisfazione delle esigenze del territorio. Questo processo è organizzato in modo da attenersi alle indicazioni riportate nelle "LINEE GUIDA – PROTOCOLLI regole di comportamento delle CC.OO. SUES 118 della Regione Sicilia
- Gestione Risorse Umane (QUA-05-PRD) La principale risorsa impiegata da SI.S.E. SPA per la erogazione dei propri



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 20 di 41

servizi è l'uomo. Per tale motivo diventa fondamentale disporre di risorse dall'alto profilo professionale che possano contribuire in maniera fattiva alla qualità complessiva offerta dall'organizzazione. Espresso questo principio, dunque, le pertinenti funzioni aziendali hanno disposto la seguente procedurizzazione finalizzata:

- a individuare la competenza necessaria per il personale che svolge mansioni influenti sulla qualità dei servizi erogati
 - ad assicurare che tutto il personale presente all'interno dell'azienda sia adeguatamente formato e addestrato, ciascuno per le specifiche mansioni da svolgere, al fine di garantire un adeguato grado di istruzione, abilità ed esperienza da mettere al servizio della cittadinanza per la sua completa soddisfazione;
 - a pianificare l'addestramento e la formazione di ciascuno in base alle caratteristiche professionali possedute e alle esigenze aziendali e/o contingenti
 - a valutare l'efficacia dell'addestramento o della formazione eseguita
 - a formalizzare ruoli, responsabilità e relazioni tra le funzioni
 - a definire il cosiddetto CODE of PRACTICE
- Manutenzione dotazioni, Infrastrutture, Ambiente di lavoro (MAN-01-PRD) - I servizi che S.I.S.E. SPA fornisce al proprio territorio devono tener conto di alcuni aspetti peculiari degli stessi settori ai quali sono rivolti. Sono da menzionare, pertanto, almeno due considerazioni fondamentali. Primo: l'utenza è costituita dalla cittadinanza che versa, all'atto dell'erogazione, in condizioni psicofisiche alterate; Secondo: le caratteristiche intrinseche dei servizi sono ad elevato contenuto tecnico e tecnologico (automezzi, dispositivi medici, apparati di comunicazione, ecc...). Al fine di permettere il successo della azienda per le finalità statutarie, il raggiungimento di un elevatissimo standard qualitativo e la tutela della sicurezza e della salute del trasportato e degli operatori, l'intera organizzazione deve servirsi di servizi ed infrastrutture tecnologicamente adeguate alle proprie operatività. Fatta questa premessa si intende il perché di una procedurizzazione di tutta l'attività di gestione delle risorse tecniche e tecnologiche e delle relative infrastrutture. Tale operatività mira alla completa gestione delle risorse, dall'individuazione dei materiali e fabbisogni, al mantenimento dell'adeguato livello tecnologico attraverso il corretto utilizzo e la necessaria "manutenzione" di quanto impiegato in tutti i processi aziendali. Pertanto l'organizzazione ha istituito un articolato centro di responsabilità facente riferimento alle Attività sul Territorio, Ufficio Tecnico, Ufficio del Personale che coordinano e gestiscono una serie di attività complesse. Scopo di questa procedura è, dunque, quello di regolare le fasi di:
 - identificazione;



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 21 di 41

- assegnazione;
- manutenzione;
- gestione della sicurezza;
- garanzia dell'efficienza, dei sistemi e delle infrastrutture. Ciò garantisce, di conseguenza, il controllo delle risorse impiegate nei vari processi aziendali consentendo un sempre maggiore impegno verso la qualità totale.

Processi indiretti o di supporto

L'erogazione dei servizi descritti in precedenza non sarebbe possibile senza l'ausilio di una serie di processi definiti di supporto che consentono di disporre di risorse ed infrastrutture indispensabili ai processi principali.

Un esempio rappresentativo è sicuramente costituito dalle esigenze di approvvigionamento che sorgono durante l'erogazione dei servizi. Da qui l'estrema importanza ricoperta da una efficace gestione delle scorte e dei materiali nonché dei fornitori in grado di rispondere alle nostre richieste rispettando i requisiti da *noi* posti.

Si descrivono dunque i seguenti processi:

- Gestione Acquisti - (ACQ-01-PRD) **SI.S.E. SPA** mette a disposizione dei propri collaboratori tutte le risorse necessarie a supportare i vari processi aziendali. L'approvvigionamento costituisce, in via generale, un importante centro di costo della struttura e pertanto l'organizzazione ha deciso di individuare un procedimento semplice, ma articolato, per la gestione degli acquisti di beni e servizi con l'obiettivo fondamentale di monitorare l'utilizzo delle risorse sia quando esse sono impiegate per usi interni che quando sono acquisite per conto dei servizi erogati. Tale procedurizzazione è altresì resa necessaria dall'esigenza di giustificare i costi associati ai propri servizi nell'ottica della misurazione del business e dell'imputazione del costo ai vari capitoli del bilancio. Le motivazioni che spingono all'approvvigionamento nascono dalla conduzione dei processi aziendali ed in particolare dal raggiungimento del livello di riordino di componenti e materiali di uso interno;
- Gestione del Magazzino – (MAG-01-PRD) SI.S.E. SPA pone particolare cura nella gestione e conservazione di quanto entra a far parte del ciclo produttivo. Scopo di questa procedura è anche quello di regolare le fasi di:
 - Identificazione;
 - Movimentazione;
 - Imballaggio;
 - Immagazzinamento;
 - Protezione;

di quanto è conservato nel cosiddetto magazzino. Tale organizzazione risulta poi essenziale per perseguire la massima efficienza nella gestione di risorse spesso tecnologicamente avanzate ed economicamente importanti.



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 22 di 41

- Qualificazione e Valutazione dei Fornitori - (ACQ-02-PRD) S.I.S.E. SPA ha deciso di adottare un sistema semplice ma efficace per la scelta e gestione dei propri fornitori in quanto le attività aziendali richiedono comportamenti differenziati e specifici da relazionare alle proprie programmazioni/esigenze. Da ciò derivano le relative operatività che risultano sostanziate per 2 tipologie di forniture: Prodotti/Materiali, Servizi. In particolare, l'Azienda valuta i propri fornitori affinché:
 - siano in grado di soddisfare i requisiti relativi alle forniture loro richieste;
 - siano chiaramente definiti il tipo e l'estensione dei controlli effettuati sui fornitori;
 - siano predisposte e aggiornate registrazioni riguardanti i fornitori considerati qualificati.

Gestione della Sicurezza

Identificazione, valutazione e gestione dei rischi – SIC-01-PRD

La gestione della salute e della sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante della gestione generale dell'azienda. Infatti, definendo un Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL), si avvia un processo di garanzia di raggiungimento di obiettivi di salute e sicurezza sostanziato da adeguate prospettive costi/benefici. La finalità ultima di tale impegno è volta:

- A ridurre progressivamente i costi complessivi della salute e sicurezza sul lavoro compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro, minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, trasportati, altri attori della gestione del trasporto di emergenza...)
- Ad aumentare l'efficienza e le prestazioni dell'organizzazione
- A contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro
- A migliorare l'immagine interna ed esterna dell'organizzazione
- A ridurre l'onere economico delle istituzioni pubbliche e dunque della gestione previdenziale.

Gestione dei requisiti legislativi ed altri

Tale procedura mira a:

- definire le responsabilità e le attività - di pianificazione ed esecuzione - atte ad assicurare l'ottimale gestione di tutti i requisiti legislativi derivanti da Leggi e regolamenti comunitari, nazionali, regionali e locali e da ogni altro eventuale accordo, prescrizione o simile sottoscritto dall'azienda.
- a verificare l'applicazione di quanto predisposto in ogni bacino/sede operativa/postazione.

Partecipazione e consultazione



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 23 di 41

La presente procedura ha lo scopo di assicurare al Sistema di Gestione Sicurezza un corretto ed efficace flusso di informazioni all'interno dell'organizzazione ai vari livelli delle funzioni aziendali e nei confronti degli interlocutori esterni. Essa si applica alle attività di ricevimento, esame e archiviazione delle segnalazioni delle parti interessate esterne, alla redazione delle eventuali risposte e a tutte le attività di comunicazione interna relative alla gestione della Sicurezza e Salute.

Si evidenzia che parte integrante del presente Manuale, per quanto attiene alla sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, è costituita dal documento di valutazione dei rischi aziendale e dalle procedure documentate che ad esso afferiscono; nella fattispecie:

- Piano generale della sicurezza
- Piano delle emergenze e dell'evacuazione
- Utilizzo dei D.P.I. nell'attività di emergenza S.U.E.S. 118
- Procedura di prevenzione rischio biologico
- Procedura di vaccinazione per l'epatite B da parte del lavoratore autista soccorritore
- Adozione segnaletica di sicurezza
- Procedura di gestione del monitoraggio degli infortuni sul lavoro
- Piano di informazione e formazione alla salute e sicurezza sul lavoro per il personale amministrativo
- Gestione e monitoraggio degli infortuni

4. Sistema di gestione integrato

4.1 Requisiti generali

Il Management ha stabilito, documentato e attuato il Sistema Integrato dell'azienda in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed alla norma OHSAS 18001:2007. Lo tiene aggiornato migliorandone con continuità l'efficacia.

La Direzione ha predisposto, ove necessario, procedure e documenti di pianificazione per i processi individuati, al fine di assicurarne un efficace funzionamento (attuando azioni per conseguire i risultati pianificati), il monitoraggio, l'analisi, la misurazione (qualora possibile) e il miglioramento, la disponibilità di risorse ed informazioni in grado di supportarli. Per dettagli su tali attività si rimanda alle procedure e ai documenti di pianificazione predisposti dall'organizzazione e richiamati nel seguito del presente manuale.

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

L'organizzazione ha predisposto la seguente documentazione:

- manuale integrato qualità e sicurezza (cfr. 4.2.2)
- procedure operative, ovvero documenti che descrivono le attività e i processi interconnessi che sono richiesti per attuare il sistema di gestione integrato. Rientrano in tali documenti, le procedure obbligatorie richieste dalle norme



di riferimento e di seguito richiamate.

- istruzioni operative (qualora necessarie), ovvero documenti operativi di dettaglio che descrivono alcune attività particolarmente complesse;
- moduli, ovvero documenti utilizzati per registrare i dati richiesti dal Sistema Integrato;
- documenti di registrazione che riportano i risultati conseguiti o forniscono evidenza che le attività descritte nelle procedure documentate e nelle istruzioni operative vengano messe in atto. Le procedure e le istruzioni precisano le responsabilità per la preparazione delle registrazioni.

La documentazione del Sistema Integrato è sottoposta a continue verifiche, al fine di garantirne la coerenza e mantenere il sistema permanentemente allineato con gli obiettivi di qualità aziendali.

Una volta verificati ed approvati i documenti del Sistema Integrato sono vincolanti e tutti i collaboratori sono tenuti ad attuare quanto in essi specificato.

4.2.2 Il manuale di gestione qualità - sicurezza

Il presente documento descrive il sistema di gestione integrato in accordo con gli obiettivi dichiarati. Le modalità e responsabilità di redazione, aggiornamento e distribuzione del documento sono indicate in QUA-01-PRD Gestione della documentazione del sistema qualità.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

E' stata predisposta una procedura operativa QUA-01-PRD Gestione della documentazione che precisa le modalità e responsabilità per la corretta gestione della documentazione in accordo ai requisiti delle norme di riferimento.

La redazione di ogni documento può essere affidata dal Management ad un qualsiasi responsabile di processo, che dovrà codificare il documento secondo quanto definito nella procedura richiamata.

La preparazione o la modifica della documentazione del sistema di gestione integrato può essere richiesta da chiunque lo ritenga necessario, al fine migliorare la qualità dei servizi resi al cliente.

L'effettiva necessità della richiesta deve essere valutata dal Management, dall'Ufficio Qualità e dall'ufficio Tecnico (Safety).

Dopo essere stati redatti, i documenti devono essere verificati circa la rispondenza alla norma di riferimento dall' Ufficio Qualità e dall'ufficio Tecnico (Safety).

L'approvazione dei documenti del SGI è sempre ad opera del Management.

L' Ufficio Qualità garantisce, attraverso la distribuzione controllata, che i documenti predisposti siano sempre disponibili sui luoghi di utilizzazione.

Quando necessario, i documenti sono revisionati, controllati e riapprovati dalle stesse funzioni che hanno svolto le operazioni di redazione ed approvazione.

In seguito alla modifica di una o più pagine di una procedura, di una istruzione operativa o del manuale di gestione integrato, sul frontespizio vengono riportate:

- ♦ la data di approvazione del documento revisionato
- ♦ l'indice di revisione determinato secondo un criterio crescente
- ♦ Il n° delle pagine revisionate
- ♦ Oggetto della modifica



- Le firme di redazione, di verifica ed approvazione.

All'emissione di una versione aggiornata di una procedura o del MGI, l'Ufficio Qualità provvede a:

- eliminare le versioni superate in modo tale da evitarne l'uso ulteriore (ad es., sia mediante distruzione che apposizione di scritte "superato", etc..).
- distribuirne copia al personale interessato
- a mettere a conoscenza il personale interno delle variazioni effettuate.

I Responsabili di Processo firmano per ricevuta e presa visione in calce il "Registro dei documenti" (QUA-01-MOD1).

I documenti oggetto di revisione sono eliminati dall'Ufficio Qualità o, qualora siano da conservare per qualsiasi scopo, sono contraddistinti con la dicitura "superato".

Per poter facilmente identificare ciascun documento è stato predisposto e attuato opportuno sistema di identificazione e codifica così come indicato nella procedura di gestione della documentazione precedentemente richiamata.

Tutti i documenti di origine esterna, opportunamente identificati e mantenuti aggiornati secondo modalità e responsabilità indicate in QUA-01-PRD sono riportati in apposito elenco dall'Ufficio Qualità. Questi provvede alla loro distribuzione in forma controllata a tutto il personale interessato.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

L'azienda ha predisposto apposita procedura QUA-01-PRD Gestione della documentazione per tenere sotto controllo le registrazioni aziendali (sia per quelle cartacee che per quelle informatizzate).

Nella stessa ha individuato le modalità e responsabilità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità, durata di conservazione ed eliminazione delle registrazioni.

In particolare per l'archiviazione dei documenti di registrazione ed al fine da individuarne rapidamente ed univocamente tempi, modalità e responsabilità è concepita un'apposita griglia (QUA-01-MOD2). Si è implementato poi un sistema per la gestione delle revisioni della documentazione di tipo dinamico a mezzo dell'utilizzo della stessa griglia.

In particolare si evidenzia che tutti i documenti e le registrazioni relative alla sicurezza ed alla salute dei lavoratori sul luogo di lavoro sono archiviate a responsabilità unica del RSPP aziendale all'interno dell'Ufficio Tecnico (Safety).

5. Responsabilità della direzione

5.1 Impegno della direzione

La qualità e la sicurezza sono responsabilità di tutte le funzioni aziendali e di ogni membro dell'organizzazione.

Diretto responsabile della conduzione del Sistema Integrato è il Vice Presidente dell'Organizzazione che assume formalmente anche la funzione di Rappresentante della Direzione. Pertanto, il management si impegna in prima persona a garantire la piena applicazione del Sistema Integrato in ogni suo elemento.

Il Management con l'emissione della dichiarazione riportata in testa al presente manuale stabilisce la Politica della Qualità e la Politica per la sicurezza aziendale, evidenziando gli obiettivi strategici e gli impegni assunti di conseguenza.

Il Management altresì si impegna a:

- diffondere, attuare e sostenere la Politica della Qualità e per la Sicurezza. A tal fine organizza incontri con tutto il personale, o definisce diverse modalità operative, per assicurarsi che le Politiche definite siano comprese, attuate e sostenute a tutti i



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 26 di 41

livelli aziendali;

- comunicare a tutto il personale l'estrema importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili
- identificare i rischi aziendali e provvedere alla loro valutazione e gestione (individuazione di attività di controllo operativo finalizzate alla riduzione dei pericoli)
- pianificare attività relative all'aggiornamento dei requisiti legislativi ed altri
- identificare modalità di comunicazione, formazione, informazione e partecipazione dei dipendenti alla sicurezza aziendale
- identificare controlli operativi finalizzati alla gestione dei rischi relativi a tutti i dipendenti e ad eventuali visitatori dei luoghi di lavoro
- identificare situazioni di potenziale emergenza e identificare le modalità di risposta alle stesse
- monitorare i rischi, i pericoli, gli incidenti ed i potenziali incidenti (near misses).
- pianificare attività finalizzate al miglioramento della sicurezza ed alla continua valutazione di conformità dell'organizzazione ai requisiti della norma OHSAS 18001:2007 ed ai requisiti cogenti

La direzione effettua periodicamente riesami della direzione secondo le modalità stabilite in procedura Riesame della direzione. In tale sede valuta la necessità di risorse e pianifica e controlla azioni necessarie a garantire la disponibilità delle stesse.

5.2 Attenzione focalizzata al cliente

La Direzione ha definito apposite procedure che permettono di:

- Definire correttamente i requisiti del territorio e dei suoi enti di governo;
- Di monitorare il grado generale di soddisfazione della cittadinanza;
- Di adeguare costantemente il servizio alle esigenze del territorio, al fine di accrescere il grado di soddisfazione dello stesso.

5.3 Politica della qualità e della sicurezza

In testa al presente manuale sono riportate la **Politica per la Qualità** e la **Politica per la Sicurezza**, ovvero i documenti in cui il Management esprime, in modo formale, i propri obiettivi e gli indirizzi generali che l'organizzazione deve seguire.

La politica è divulgata a tutto il personale, secondo modalità definite dal Management, e resa disponibile a tutte le parti interessate. Il riesame della politica avviene periodicamente alla luce di:

- ◆ cambiamenti dell'ambiente esterno
- ◆ impegno al miglioramento continuo

La politica aziendale (sia per la sicurezza che per la qualità) è redatta e approvata dal Management (**CdA** – Consiglio di amministrazione).

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità e per la sicurezza

Gli obiettivi aziendali sono espressi strategicamente dal Management all'interno della politica per la qualità e per la sicurezza. Ciascun obiettivo, secondo la sua caratteristica, è associato ad un processo aziendale.

Gli obiettivi della qualità e della sicurezza (identificati dal RGQ e dal RSPP), generalmente prima del riesame della Direzione,



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 27 di 41

sono tradotti, ove possibile, in indicatori di qualità a cura del CED, sulla base:

- delle caratteristiche dell'obiettivo prefissato;
- del particolare tipo di servizio e area di attività al quale si intende associarli.

Le modalità e responsabilità per l'esecuzione di tali attività sono definite e descritte in procedura (cfr. CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED). Attraverso la predisposizione di un pannello di indicatori (volti principalmente al monitoraggio di processi e servizi) si pianificano parte degli obiettivi calando appositi target sugli indicatori. Obiettivi sostanziati in termini di adempimenti sono di volta in volta riportati ed esplicitati nel riesame della direzione.

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione integrato

Per assicurare la pianificazione dei processi individuati al punto 3.1 del presente manuale, è stata predisposta apposita documentazione secondo quanto indicato al punto 4 del presente manuale della qualità. Si rimanda pertanto alle procedure predisposte per individuazione di modalità e responsabilità di pianificazione e mantenimento dell'integrità del sistema in presenza di modifiche dello stesso.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

Al fine di garantire l'applicazione e la corretta gestione del sistema integrato progettato ed assicurare che lo stesso sia un valido strumento di gestione aziendale, il Management ha definito ruoli, responsabilità e autorità per la corretta gestione dei processi aziendali attraverso predisposizione di un organigramma aziendale riportato nel manuale e un organigramma nominativo presente in azienda. E' stato, inoltre, definito un organigramma relativo esclusivamente alla gestione della sicurezza aziendale, anch'esso presente all'interno del Manuale di Gestione Integrata.

Ciascun membro dell'organizzazione è a conoscenza dei propri compiti e responsabilità grazie a sedute di formazione periodiche, alla definizione di Profili del personale e alla messa a disposizione, per la consultazione, dei documenti del sistema qualità.

5.5.2 Rappresentante della Direzione / RSPD / Nomina dei preposti di sede.

Il ruolo di Rappresentante della Direzione è stato specificamente attribuito (cfr. paragrafi precedenti). Tale responsabile attraverso gli strumenti di pianificazione e controllo predisposti (rif. Procedure del sistema qualità) si assicura che i processi identificati siano attuati e mantenuti aggiornati e garantisce la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'organizzazione secondo quanto definito al 5.1 del presente manuale.

In ottemperanza dell'art. 8 D.Lgs 626/94 e, successivamente, al D.Lgs. 81/2008 (Testo unico sulla sicurezza) l'Azienda si è dotata di un servizio di prevenzione e protezione. La scelta aziendale è ricaduta nella nomina di un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPD) interno all'organizzazione. In accordo al D. Lgs. 81/2008, sono stati nominati dei preposti di sede, adeguatamente formati, al fine di effettuare un serrato monitoraggio sulla gestione della sicurezza nei vari bacini e sorvegliare sull'operato dei dipendenti in accordo alle normative applicabili in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. E' stato inoltre stabilito che, in itinere (es. sull'ambulanza in occasione dell'erogazione del servizio di trasporto degenti), il preposto è un ruolo ricoperto dal medico, per quanto attiene alla gestione della sicurezza del paziente ed in caso di emergenza (es. pericolo imminente di vita) e dall'autista soccorritore per quanto attiene alla salute ed alla sicurezza dei dipendenti



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7928282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 28 di 41

dell'organizzazione (es. movimentazione dei carichi,...).

Compiti del servizio di prevenzione e protezione

Il servizio di prevenzione e protezione dai rischi professionali provvede:

- all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di cui all'art. 4, comma 2, lettera b) e i sistemi di controllo di tali misure;
- ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e di sicurezza di cui all'art. 11;
- a fornire ai lavoratori le informazioni di cui all'art.21 d.lgs.626.

5.5.3 Comunicazione interna

La Direzione ha attivato adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione mediante l'ausilio di documenti di pianificazione e comunicazione delle attività ai collaboratori interessati. Provvede inoltre a comunicare al personale tutto dell'organizzazione le informazioni in merito alla sicurezza ed alla salute sul luogo di lavoro, all'efficacia del sistema di gestione integrata utilizzando modalità di volta in volta definite (affissione in bacheca dei risultati, riunione, ordini di servizio, posta elettronica, ecc.). Per una gestione unitaria di tale processo si è predisposta apposita procedura di (COM-01-PRD) con l'intento di garantire una comunicazione facile, funzionale ed efficace. All'interno del citato documento sono altresì predisposti tutti i documenti ufficiali a supporto del processo.

L'organizzazione gestisce i requisiti legislativi accertandosi della propria conformità alla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro. In particolare, con frequenza trimestrale, sarà cura del RSPP provvedere all'esecuzione e registrazione dell'esito, di controlli legislativi finalizzati alla verifica di conformità di cui prima. Tali controlli saranno, inoltre, ripetuti in occasione delle VII eseguite da personale esterno all'organizzazione.

5.6 Riesame da parte della Direzione

5.6.1 Generalità

Al fine di assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato rispetto alle norme di riferimento ed agli obiettivi fissati, il Management riesamina almeno con frequenza annuale il Sistema Integrato.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Durante tali riesami:

- è esaminata la politica della qualità,
- è esaminata la politica per la sicurezza,
- sono esaminati i risultati della partecipazione, consultazione, formazione ed informazione dei dipendenti su



- tematiche inerenti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro (con precisi riferimenti alle malattie professionali),
- sono esaminate tutte le comunicazioni sulla sicurezza derivanti dalle parti interessate,
 - sono analizzate le informazioni di ritorno da parte del committente, delle CO, e del territorio (campagne di informazione sociale),
 - sono esaminati i risultati delle verifiche Ispettive eseguite nel periodo precedente,
 - sono esaminate informazioni relative al monitoraggio degli incidenti e dei near misses,
 - sono esaminate informazioni relative a qualsiasi cambiamento che possa avere impatti sui rischi aziendali,
 - sono esaminate informazioni relative a cambiamenti legislativi con impatti sulla sicurezza aziendale,
 - è verificato lo stato delle azioni correttive e preventive,
 - sono analizzate le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla Direzione,
 - sono esaminati i bisogni di risorse per assicurare disponibilità di:
 - ◆ personale adeguatamente formato per l'esecuzione delle attività
 - ◆ strumentazione, dotazioni, attrezzature ed infrastrutture per l'esecuzione delle attività operative,
 - sono analizzate le prestazioni relative ai processi aziendali,

5.6.3 Elementi in uscita del riesame

Al termine del riesame il Management emette un verbale di "Riesame della Direzione" in cui sono riportate le analisi e le valutazioni di cui sopra nonché le sue disposizioni.

Per modalità e responsabilità di esecuzione del riesame si rimanda a quanto indicato in "Riesame della Direzione" – QUA-02-PRD.

6. Gestione delle risorse

6.1 Messa a disposizione delle risorse

I requisiti professionali e le necessità di addestramento del personale che opera in attività che hanno diretta influenza sulla qualità sono valutati nei Riesami della Direzione (vedi 5.6) al fine di avere a disposizione le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il sistema qualità, migliorare in maniera continua la sua efficacia, accrescere la capacità operativa e la sua efficienza. È doveroso sottolineare l'impegno e la dedizione con la quale le varie figure aziendali predispongono un processo di formazione continua della risorsa uomo finalizzato alla sua crescita tecnico-professionale a seguito di articolati processi di approfondimento tematico delle sue competenze.

6.2 Risorse umane

6.2.1 Generalità

Il management garantisce che il personale che esegue attività che hanno influenza sulla qualità del servizio erogato e sulla gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, sia adeguatamente competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità, esperienza. Ciò è garantito attraverso una serrata attività di formazione ed informazione periodica ad integrazione ed accrescimento del personale inizialmente selezionato attraverso valutazione dei



SLS.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.slsespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 30 di 41

contenuti curriculari a fronte dei profili e mansionari predisposti. Per modalità e responsabilità di attuazione di quanto sopra si rimanda alla procedura QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane.

Si evidenzia che la politica aziendale è tale da provvedere all'assunzione di personale (in particolare autisti soccorritori) già esperti nelle mansioni che dovranno ricoprire (in quanto attività già espletate in passato) e soprattutto già formati su tutti i rischi specifici associati al ruolo.

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

Il Management ha:

- ♦ definito la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio attraverso la stesura di profili del personale
- ♦ pianificato l'addestramento del personale e dei collaboratori per soddisfare i fabbisogni formativi individuati
- ♦ definito modalità per la valutazione dell'efficacia dell'addestramento eseguito
- ♦ definito modalità per assicurare che il personale ed i collaboratori siano consapevoli della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività al raggiungimento degli obiettivi della qualità e della sicurezza (comunicazione interna, riunioni, ecc.);
- ♦ sviluppato appropriata documentazione per la registrazione del grado di istruzione, addestramento e competenza del personale.

Per modalità e responsabilità di attuazione di quanto sopra si rimanda alle procedure QUA-05-PRD Gestione delle Risorse Umane.

6.3 Infrastrutture

Il Management mette a disposizione i locali, le apparecchiature, i mezzi e le attrezzature necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei servizi. Gli argomenti riferiti a questo punto sono già stati menzionati nella sezione 3 del presente documento. Per modalità e responsabilità di attuazione di quanto sopra si rimanda alla procedura MAN-01-PRD - Manutenzioni dotazioni, infrastrutture, ambiente di lavoro.

6.4 Ambiente di lavoro

Il Management garantisce l'adeguatezza dell'ambiente di lavoro presso gli uffici e gli ambienti di lavoro tutti (anche quelli mobili) attraverso la predisposizione di un manuale di sicurezza aziendale in conformità alla legislazione cogente nazionale (D. Lgs. 626/94 - D. Lgs. 81/2008 – Testo Unico sulla Sicurezza). Provvede, inoltre, a garantire la conformità del servizio offerto rispetto ai requisiti applicando la legislazione di settore vigente. Inoltre nelle stesse procedure operative sono di volta in volta predisposte istruzioni operative che consentono ai vari operatori di relazionarsi in maniera sicura ed efficace all'ambiente esterno (cfr. MAN-01-PRD). Infine si è attivo un sistema di monitoraggio (a campione) dell'adeguatezza ambientale (microbiologica) delle ambulanze. Attraverso indagini periodiche di CBT ed altre determinazioni microbiologiche, si controlla l'adeguatezza e l'efficacia del processo di sanificazione delle Abz.

7. Realizzazione del prodotto



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 31 di 41

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

L'organizzazione, al fine di soddisfare in ogni momento i requisiti ai quali ha uniformato la propria attività, ha definito ed opportunamente pianificato i processi necessari alla realizzazione del servizio ed alla gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro (rif. Procedure aziendali).

Nella pianificazione sono state definite le modalità operative, le risorse necessarie, le responsabilità, i momenti di verifica, controllo, validazione, le registrazioni necessarie ad attestare la soddisfazione dei requisiti posti. Si ricorda, inoltre, che per ogni processo aziendale individuato è stata predisposta apposita Procedura Documentata oltre a quelle rese obbligatorie dallo standard di riferimento. **SI.S.E. SPA** ha inteso predisporre un sistema di gestione integrato flessibile e dinamico ma formalizzato in grado di costituire una efficace linea guida per tutte le parti in causa e di consentire un'analisi evolutiva delle modalità operative.

7.2 Processi relativi al cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi ai servizi

SI.S.E. SPA ha un unico committente: La regione Sicilia. Con questa ha stipulato apposito atto contrattuale che specifica in ogni dettaglio modalità e requisiti per l'erogazione del servizio di trasporto terrestre del SUES 118. Requisiti specifici della clausola normativa 7.2.1 implementati in un procedimento formalizzato resterebbero di fatto sistematicamente inapplicati.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Il riesame di tali requisiti è stato eseguito all'atto della stipula contrattuale. Non è prevedibile allo stato il ripetersi di tale attività se non a modifica di quanto già stipulato

7.2.3 Comunicazione con il cliente

Secondo l'accezione convenzionale la Regione Sicilia si configura quale cliente della SI.S.E. e per la quale ogni forma comunicativa è gestita attraverso apposite istituzioni aziendali: Affari Generali, l'Ufficio Legale. Se invece ci si riferisce al cliente quale destinatario/fruttore dei servizi erogati allora ci si riferisce al cittadino. In questo caso, secondo le specifiche delle normative applicabili e del committente, ogni contatto diretto tra il trasportato e la società è vietato. Tale contatto è di esclusiva competenza della Centrale Operativa e del personale medico/sanitario delle ambulanze non dipendente da SI.S.E. Pur tuttavia l'organizzazione ha individuate delle modalità di misurazione della soddisfazione della Cittadinanza (campagne di informazione sociale) e delle modalità di ricezione e gestione dei reclami (vedi QUA-03-PRD e CED-01-PRD).

7.3 Progettazione e sviluppo

NA – vedi paragrafo esclusione

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di Approvvigionamento

Il Management, al fine di assicurarsi che i prodotti e/o servizi approvvigionati soddisfino i propri requisiti e quelli cogenti ha



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 32 di 41

predisposto attività di selezione e valutazione periodica dei propri fornitori (Qualificazione e Valutazione dei Fornitori ACQ-02-PRD).

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Il Management garantisce che vengano fornite da parte dei responsabili di tutti i settori le informazioni necessarie per l'approvvigionamento sotto la responsabilità del Provveditorato e del Responsabile del Magazzino. Ogni ordine, eseguito attraverso appositi form codificati, sono con questi tradotti in registrazione per consentirne l'evasione secondo i requisiti specificati e/o concordati. Tale operatività non è applicabile per l'acquisto di servizi sottoposti a contrattualizzazione. Si riporta comunque, per chiarezza espositiva, che il processo è comunque pianificato anche attraverso l'emissione di adeguati piani di approvvigionamento emessi dalle funzioni tecniche.

Tutti i prodotti approvvigionati, qualora fosse opportuno al fine della gestione ottimale della sicurezza aziendale, saranno corredati dalle schede tecniche e di sicurezza archiviate dal RSPP all'interno di fascicoli presenti in Ufficio Tecnico (safety).

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Apposita procedura (Gestione del Magazzino – MAG-01-PRD) specifica modalità e responsabilità per la verifica dei prodotti approvvigionati. Si sottolinea che questo controllo in ricezione è solo a carattere amministrativo: verifica dei DdT, delle quantità, degli ordini, dei tempi di consegna, ecc... Il controllo tecnico e di sicurezza (in relazione a quanto prima specificato), invece, deve essere differito ed eseguito in fase di assemblaggio, o installazione secondo quanto specificato dalle documentazioni tecniche di supporto. La verifica del prodotto presso il fornitore non è attualmente prevista.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

L'organizzazione ha predisposto apposite procedure (PRO-01-PRD, QUA-05-PRD, MAN-01-PRD) per la pianificazione, verifica e il monitoraggio delle attività di erogazione dei servizi direttamente correlati al trasporto (processi principali).

Tali procedure identificano le fasi principali di erogazione, la documentazione di riferimento per l'espletamento del servizio e le modalità di registrazione dei controlli. Sono messe a disposizione le apparecchiature, gli equipaggiamenti nonché le risorse necessarie al corretto espletamento del servizio.

Tutte le attività svolte sono sostenute da un'efficace organizzazione per una massima soddisfazione del **Cliente** e massima efficacia dei propri processi interni.

E' stata, inoltre, predisposta una procedura per il Controllo Operativo che determina tutte le operazioni che l'organizzazione deve compiere per l'identificazione, la valutazione e la gestione dei rischi aziendali e dei cambiamenti che possano avere impatto sulla salute e sulla sicurezza sul luogo di lavoro. Parte integrante di tale procedura è il DVR (Documento di valutazione dei rischi) implementato dall'organizzazione.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

La validazione è un concetto fondamentale per l'organizzazione aziendale considerato il particolare contesto operativo. In



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 33 di 41

particolare **SI.S.E. SPA** inserisce nel proprio organico esclusivamente autisti trasportatori muniti di apposito brevetto (vedi profili del personale QUA-05-PRD). Inoltre, prima di impiegare nei propri processi mezzi, infrastrutture e dotazioni il cui utilizzo potrebbe compromettere l'efficacia del servizio erogato nonché la salute la sicurezza del personale e dei trasportati, si provvede ad una loro valutazione relativamente al rispetto di tutte le normative applicabili (es. sicurezza, marcatura CE, collaudi, ecc... - Validazione) nonché alla verifica del mantenimento di tali requisiti di adeguatezza (verifiche elettriche e funzionali CEI 62-5 per elettromedicali, ecc... - Rivalidazione).

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Il SGQ implementato, unitamente alla predisposizione di registrazioni ed allo sviluppo di un significativo Sistema Informativo Aziendale consentono la tracciabilità totale di:

- ◆ documenti;
- ◆ attività;
- ◆ responsabilità;
- ◆ risorse;
- ◆ infrastrutture;
- ◆ materiali;
- ◆ dispositivi;
- ◆ dotazioni;

e quant'altro entra a far parte del flusso operativo generale relativamente all'erogazione del servizio. Cioè tutte le informazioni relative ad un periodo di osservazione, ad una determinata attività, ad un particolare progetto, ad un responsabile/esecutore, ecc... possono essere rese disponibili in ogni momento. La presente clausola è uniformemente distribuita in tutte le procedure documentate afferenti al SGQ.

7.5.4 Proprietà del cliente

I processi aziendali non coinvolgono la proprietà del cliente se si procede ad una analisi superficiale del complesso delle attività. Se associamo, invece, il cliente con il cittadino allora per sua proprietà può intendersi la sua stessa incolumità e la sua persona. In tal caso SI.S.E. SPA ha cura del cittadino quando esso è sotto il suo controllo disponendo le risorse adeguate come descritto ai punti 7.5.2 e 7.6 del presente manuale.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Rientrano nella gestione del magazzino tutti quei prodotti che vengono impiegati, per uso interno ed uso **cliente**, necessari al mantenimento dell'efficacia e dell'efficienza di tutte le infrastrutture aziendali, comprese le dotazioni del personale, di bordo, ecc... Il magazzino viene utilizzato per la conservazione di apparecchiature nuove e apparecchiature usate da verificare prima della consegna, di parti di ricambio, di materiale di consumo, di apparecchiature dismesse per il recupero di eventuali parti di ricambio nonché di materiali di consumo in genere.

Il responsabile del magazzino provvede a suddividerlo in diverse aree identificate in modo opportuno (sia con etichette sugli scaffali chiaramente leggibili che con cartelli sul muro in corrispondenza ad aree delimitate sul pavimento che con etichette apposte direttamente sui materiali) per la totale gestione di questo processo. La scorta del materiale è gestita con il metodo



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Piersanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 34 di 41

FIFO. Le scorte minime, quando presenti, sono definite dai responsabili di progetto secondo le specifiche esigenze e sotto la supervisione del Provveditorato. La corretta gestione del magazzino prende avvio dal momento in cui la merce ha superato i controlli documentali e qualitativi previsti in fase di accettazione. Il materiale pervenuto è sistemato nelle aree predisposte secondo lo spazio disponibile. La merce è opportunamente identificata da etichette apposte dai fabbricanti o fornitori. Ciascuno preleva il materiale necessario secondo le esigenze. Tutta la merce è adeguatamente protetta da eventuali danni provocabili da terzi attraverso l'autorizzazione all'accesso delle sole persone responsabili (cfr. MAG-01-PRD).

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

È stata predisposta apposita procedura operativa (MAN-01-PRD) per garantire che gli strumenti di misura fossero tenuti sistematicamente sotto controllo ed affinché l'organizzazione potesse esprimersi sulle relative performance. S.I.S.E. SPA individua quali dispositivi di monitoraggio e misurazione gli elettromedicali allestiti sulle ambulanze utilizzati per fini diagnostici e terapeutici (elettrocardiografi, saturimetri, termometri, flussometri, ecc...). Per tale motivo sono stati definiti gli strumenti per la gestione di tali dotazioni. In particolare si è pianificata ogni attività di controllo periodico della sicurezza e della funzionalità attraverso verifiche periodiche eseguite da qualificati organismi in applicazione delle norme applicabili (CEI 62-5 e similari).

8. Misurazione analisi e miglioramento

8.1 GENERALITÀ

S.I.S.E. SPA ha definito, mediante apposite procedure, la pianificazione e l'attuazione di processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento volti a:

- ▶ Verificare la conformità del servizio erogato rispetto ai requisiti stabiliti con il cliente (contratti, accordi,...), ai requisiti cogenti (con particolare riferimento ai requisiti relativi alla salute ed alla sicurezza sul luogo di lavoro), ed ai requisiti espressi dalle norme UNI EN ISO 9001:2008 e OHSAS 18001:2007.
- ▶ Assicurare il raggiungimento degli obiettivi della qualità e della sicurezza
- ▶ Individuare le possibilità di miglioramento dell'efficacia del Sistema di gestione integrato qualità – sicurezza.

È compito del CED (coadiuvato dall'Ufficio Qualità) individuare le tecniche statistiche di volta in volta applicabili per l'analisi dei dati e delle informazioni raccolte (cfr. CED-01-PRD).

8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

8.2.1 Soddisfazione Del Cliente

Si è già osservato più volte che S.I.S.E. SPA ha un unico committente/cliente: la Regione Sicilia. In tal senso, per monitorare e misurare la soddisfazione del committente basterebbe enunciare un principio inequivocabile: Il Cliente/committente è soddisfatto allorché mantenga inalterato (o incrementi) il livello contrattuale. Tale enunciazione diventa maggiormente significativa quando si pensa che è impossibile misurare la soddisfazione dell'Utente finale (cittadino) mentre usufruisce del servizio e tanto meno dopo in quanto contrattualmente (e per motivi anche legati alla riservatezza) l'organizzazione non può trattenere nessun dato identificativo. Ciò non di meno data la finalità dell'organizzazione ed il suo scopo altamente sociale si è



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 35 di 41

deciso di intraprendere periodicamente delle campagne di informazione sociale durante le quali la cittadinanza è intervistata sulla qualità percepita del servizio trasporto terrestre del 118 per sue proprie necessità e/o di affini, congiunti e conoscenti. Per tale motivo l'azienda ha predisposto adeguate linee guida per l'esecuzione delle interviste ed ha sviluppato gli strumenti di misurazione (questionari). Ulteriori dettagli sono riferiti nella procedura documentata CED-01-PRD.

8.2.2 Verifiche ispettive interne

È compito congiunto dell'Ufficio qualità e dell'ufficio tecnico (safety), nella figura del RSPP, pianificare verifiche ispettive periodiche ad intervalli stabiliti secondo quanto indicato in apposita procedura (QUA-04-PRD).

Le verifiche sono pianificate tenendo conto della criticità di ciascun processo e dei risultati delle precedenti verifiche ispettive.

L'attività di verifica ispettiva interna, in funzione del programma annuale delle verifiche, consiste nel valutare:

- ◆ la conformità del sistema integrato rispetto alla norma di riferimento
- ◆ la conformità dell'organizzazione alle norme cogenti in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro
- ◆ la conformità di quanto attuato rispetto alla norma e rispetto a quanto pianificato
- ◆ l'efficace attuazione, mantenimento e aggiornamento del sistema integrato

Per lo svolgimento di tali verifiche è stata predisposta un'apposita Procedura (QUA-04-PRD).

Tutte le verifiche ispettive sono opportunamente documentate, con l'indicazione delle eventuali non conformità rilevate.

Annualmente è emesso un Piano delle verifiche interne in cui stabilisce la data di ciascuna verifica e la composizione del Gruppo di Verifica relativo, nonché il settore che sarà verificato.

Verifiche ispettive non programmate possono essere effettuate in caso di variazioni significative del Sistema Integrato, delle norme cogenti in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, di riorganizzazioni di attività o comunque di cambiamenti che possano avere impatto sulla salute e sulla sicurezza dei lavoratori, del verificarsi di non conformità gravi o ricorrenti e comunque in tutti i casi in cui il Management lo ritenga necessario.

È garantita l'indipendenza degli appartenenti al Gruppo di verifica rispetto al settore da verificare secondo quanto indicato nella procedura richiamata.

I risultati della verifica ispettiva sono riferiti al personale interessato attraverso apposita comunicazione, per presa visione del rapporto di verifica o del rapporto di non conformità rilevato. Costoro attuano tempestivamente le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause. È compito dell'Ufficio Qualità/Ufficio Tecnico (safety) verificare l'attuazione delle azioni intraprese.

L'organizzazione inoltre ha predisposto Verifiche Ispettive che sono solo direttamente correlate alla gestione della qualità e della sicurezza, ma anche indirettamente e soprattutto volte alla verifica della capacità dei processi di perseguire con successo i risultati pianificati. Restano pertanto definite dall'organizzazione Le Verifiche sulla Postazione e le Verifiche Qualità/Sicurezza. Per ulteriori dettagli riferirsi alla procedura QUA-04-PRD. Di recente introduzione, invece, è il concetto di controllo funzionale. L'Ass. Qualità, in accordo al RSPP, con cadenza bimestrale, controlla per ogni sede ufficio, la totale e corretta applicazione delle procedure documentate ufficiali (rif QUA-04-PRD).

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

SI.S.E. SPA ha definito in apposita procedura le modalità di monitoraggio e misurazione (cfr. CED-01-PRD), ove possibile, dei processi del sistema di gestione integrato. In tale procedura vengono definiti i criteri per l'individuazione di misure che siano in



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 36 di 41

grado di monitorare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati.

Qualora i risultati non fossero raggiunti i responsabili dei processi individuati avviano immediatamente azioni correttive per assicurare la conformità del servizio agli standard dichiarati. Particolare cura è posta al monitoraggio delle risorse assorbite da processo/sottoprocesso/attività mediante una rendicontazione eseguita dal CED sulla base delle registrazioni della qualità e sulla base di tutta la documentazione di interesse aziendale.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

Nelle procedure predisposte sono state individuate le fasi in cui è necessario eseguire controlli per verificare il buon andamento del servizio e la soddisfazione dei requisiti posti.

I controlli, opportunamente registrati, riportano le indicazioni relative all'esecutore degli stessi. Durante lo svolgimento di un processo non è eseguita l'attività successiva se quella precedente non è stata correttamente conclusa, salvo diversa indicazione del Management, delle Unità Funzionali o del committente (cfr. procedure qualità/sicurezza).

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

È stata predisposta apposita procedura per la gestione di eventi non conformi durante l'espletamento delle attività connesse ai processi aziendali (rif. QUA-03-PRD Gestione non conformità/azioni correttive e preventive).

Ciascun membro del personale può rilevare l'anomalia da risolvere con il responsabile del processo interessato e con il responsabile qualità/RSPP. La procedura di cui sopra precisa modalità e responsabilità per l'esecuzione di dette attività.

Ogni elemento non conforme è immediatamente identificato e trattato secondo le necessità del caso.

Le non conformità rilevate sono sempre riesaminate allo scopo di valutare la validità delle azioni intraprese.

Per rendere significativamente fruibile lo strumento di registrazione delle NC sono state predisposte 2 differenti modalità: una gestita secondo i canoni rigorosi della clausola normativa ed una gestita in forma ridotta (segnalazione) necessaria per attivare dalla periferia aziendale la procedura relativa (QUA-03-PRD). Restano definiti inoltre tutti i soggetti abilitati all'inoltro dei reclami (UTENZA, Centrali Operative Territoriali, Organi di Informazione, Assessorato, Dipendenti) e le modalità di risposta.

Fatte salve le disposizioni di cui al D.P.R. 1124/65, che restano di esclusiva competenza della Direzione del Personale, questa procedura ha lo scopo di gestire (in termini di trattamenti immediati ed AC/AP) gli infortuni sul lavoro ed i potenziali infortuni, nonché i near miss, al fine di perseguire gli obiettivi enunciati in politica e per il miglioramento progressivo dei livelli di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

8.4 Analisi dei Dati

Durante l'esecuzione delle attività relative a ciascun processo sono raccolti dati ed informazioni che analizzate consentono di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione integrato e di valutare dove e come possono essere apportati miglioramenti. Apposita procedura (CED-01-PRD) definisce responsabilità, momenti e metodi per l'esecuzione di tali attività.

L'analisi dei dati fornisce informazioni su:

- Soddisfazione della cittadinanza
- Conformità ai requisiti del servizio
- Caratteristiche ed andamento dei processi aziendali



S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 37 di 41

- Caratteristiche, disponibilità ed adeguatezza di tutte le risorse necessarie ai vari processi/unità funzionali.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

La politica per la qualità e per la sicurezza, gli obiettivi definiti, le verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive, gli indicatori di processo, le analisi di tendenza, i riesami della direzione costituiscono gli strumenti attraverso i quali il Management garantisce il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema integrato.

8.5.2 Azioni correttive

E' stata predisposta apposita procedura per la definizione di modalità e responsabilità per l'attuazione delle azioni correttive (rif. QUA-03-PRD).

La procedura individua, fra l'altro, le modalità e responsabilità per:

1. l'analisi delle cause delle non conformità
2. l'avvio di azioni adeguate
3. la verifica di quanto attuato
4. la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa

La necessità di specifiche azioni correttive è, inoltre, verificata durante i Riesami della Direzione.

8.5.3 Azioni preventive

Chiunque, all'interno dell'organizzazione, può proporre l'avvio di una azione preventiva volta a prevenire una non conformità. È compito dell'Ufficio Qualità/Ufficio Tecnico (safety) -RSPP- curare la gestione e la registrazione delle azioni preventive attuate. Apposita procedura (QUA-03-PRD) dettaglia responsabilità e modalità d'esecuzione di tale attività.

La procedura individua, fra l'altro, le modalità e responsabilità per:

1. la rilevazione di non conformità potenziale
2. l'analisi delle cause delle non conformità potenziali
3. l'avvio di azioni adeguate
4. la verifica di quanto attuato
5. la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa

La necessità di specifiche azioni preventive è, inoltre, verificata durante i Riesami della Direzione.

**SLS.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA** socio unicoSede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.slsespa.itCapitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 38 di 41

TABELLA DI CORRELAZIONE

Si riporta di seguito una tabella di correlazione fra la documentazione predisposta (procedure) ed i punti della norma UNI EN ISO 9001:2008, al fine di rendere più agevole la ricerca e la verifica del rispetto di requisiti posti.

1	Scopo e campo di applicazione	
1.1	Generalità	Manuale della qualità e della sicurezza - MI
1.2	Applicazione	Manuale della qualità e della sicurezza - MI
2	Riferimenti normativi	Manuale della qualità e della sicurezza - MI DVR – Documento di valutazione dei rischi
3	Termini e definizioni	Manuale della qualità e della sicurezza - MI
4	Sistema di gestione integrato	
4.1	Requisiti generali	Manuale della qualità e della sicurezza - MI DVR – Documento di valutazione dei rischi Procedure aziendali documentate e non
4.2.	Requisiti relativi alla documentazione	
4.2.1	Generalità	QUA-01-PRD Gestione della documentazione
4.2.2	Manuale della qualità e della sicurezza	QUA-01-PRD Gestione della documentazione Manuale della qualità e della sicurezza - MI
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	QUA-01-PRD Gestione della documentazione
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	QUA-01-PRD Gestione della documentazione
5	Responsabilità della direzione	
5.1	Impegno della direzione	Manuale della qualità e della sicurezza - MI QUA-01-PRD Gestione della documentazione MAN-01-PRD Manutenzione dotazioni, Infrastrutture, Ambiente di lavoro QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane QUA-02-PRD Riesame della Direzione SIC-01-PRD Identificazione, valutazione e gestione dei rischi
5.2	Attenzione focalizzata al Cliente	CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED QUA-03-PRD Non Conformità/Azioni Correttive & Preventive SIC-02-PRD – Gestione dei requisiti legislativi ed altri
5.3	Politica per la qualità e per la sicurezza	Manuale della qualità e della sicurezza - MI
5.4	Pianificazione	
5.4.1	Obiettivi per la qualità e per la sicurezza	Manuale della qualità e della sicurezza - MI CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione integrato	Manuale della qualità e della sicurezza - MI Procedure aziendali documentate e non
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	
5.5.1	Responsabilità e autorità	Manuale della qualità e della sicurezza - MI

**S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA** socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 39 di 41

5.5.2	Rappresentante della direzione	Manuale della qualità e della sicurezza - MI
5.5.3	Comunicazione interna	Manuale della qualità e della sicurezza - MI PRO-01-PRD Erogazione del servizio di intervento SIC-03-PRD Consultazione e partecipazione Procedure aziendali documentate e non Documenti e registrazioni [QUA-01-PRD Gestione della Documentazione] Comunicazione COM-01-PRD

5.6	Riesame della direzione	
5.6.1	Generalità	QUA-02-PRD Riesame della direzione
5.6.2	Elementi in ingresso del riesame	QUA-02-PRD Riesame della direzione
5.6.3	Elementi in uscita del riesame	QUA-02-PRD Riesame della direzione
6	Gestione Delle Risorse	
6.1	Messa disposizione delle risorse	QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane Manuale della qualità e della sicurezza - MI DVR - Documento di valutazione dei rischi
6.2	Risorse umane	
6.2.1	Generalità	QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane
6.2.2	Competenza, consapevolezza e addestramento	QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane DVR - Documento di valutazione dei rischi
6.3	Infrastrutture	QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane Manuale della qualità e della sicurezza - MI MAN-01-PRD Manutenzione dotazioni, Infrastrutture, Ambiente di lavoro PRO-01-PRD Erogazione del servizio di intervento DVR - Documento di valutazione dei rischi
6.4	Ambiente di lavoro	QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane Manuale della qualità e della sicurezza - MI MAN-01-PRD Manutenzione dotazioni, Infrastrutture, Ambiente di lavoro DVR - Documento di valutazione dei rischi
7	Realizzazione del prodotto	
7.1	Pianificazione e realizzazione del prodotto	QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane Manuale della qualità e della sicurezza - MI MAN-01-PRD Manutenzione dotazioni, Infrastrutture, Ambiente di lavoro PRO-01-PRD Erogazione del servizio di intervento DVR - Documento di valutazione dei rischi
7.2	Processi relativi al Cliente	
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	Manuale della qualità e della sicurezza - MI SIC-02-PRD - Gestione dei requisiti legislativi ed altri

**S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA** socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7928282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 40 di 41

		SIC-01-PRD Identificazione, valutazione e gestione dei rischi
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	Manuale della qualità e della sicurezza – MI SIC-01-PRD Identificazione, valutazione e gestione dei rischi
7.2.3	Comunicazione con il cliente	Manuale della qualità e della sicurezza - MI PRO-01-PRD Erogazione del Servizio di Intervento QUA-03-PRD Gestione NC/AC&P SIC-03-PRD Consultazione e partecipazione
7.3	Progettazione e sviluppo	
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	NA
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	NA
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	NA
7.3.4	Riesame della progettazione e dello sviluppo	NA
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	NA
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo	NA
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	NA
7.4	Approvvigionamento	
7.4.1	Processo di approvvigionamento	ACQ-01-PRD Gestione acquisti ACQ-02-PRD Qualifica e Valutazione dei Fornitori MAG-01-PRD Gestione del Magazzino
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	ACQ-01-PRD Gestione acquisti MAG-01-PRD Gestione del Magazzino
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	ACQ-01-PRD Gestione acquisti MAG-01-PRD Gestione del Magazzino
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione dei servizi	PRO-01-PRD Erogazione del Servizio di Intervento DVR – Documento di valutazione dei rischi
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi	QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane Manuale della qualità e della sicurezza - MI MAN-01-PRD Manutenzione dotazioni, Infrastrutture, Ambiente di lavoro PRO-01-PRD Erogazione del servizio di intervento Manuale della qualità e della sicurezza – MI DVR – Documento di valutazione dei rischi
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	Procedure aziendali documentate e non
7.5.4	Proprietà del Cliente	QUA-05-PRD Gestione delle risorse umane Manuale della qualità e della sicurezza - MI MAN-01-PRD Manutenzione dotazioni, Infrastrutture, Ambiente di lavoro PRO-01-PRD Erogazione del servizio di intervento
7.5.5	Conservazione dei prodotti	MAG-01-PRD Gestione del Magazzino

**S.I.S.E. - SICILIANA SERVIZI EMERGENZA SPA** socio unico

Sede Legale: via Plesanti Mattarella 3/A - 90141 PALERMO
Tel. 091 7828282 - Fax 091 6264675
www.sisespa.it

Capitale sociale € 103.200,00
Registro delle Imprese di Palermo
Codice Fiscale e Partita IVA 04764610822

Manuale integrato qualità - sicurezza

Cod. MI
Rev. 1
Del 22/05/2009

Pag. 41 di 41

7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	MAN-01-PRD Manutenzione dotazioni, Infrastrutture, Ambiente di lavoro
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	
8.1	Generalità	CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED Procedure aziendali documentate e non
8.2	Monitoraggi e misurazioni	
8.2.1	Soddisfazione del Cliente	CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED Procedure aziendali documentate e non
8.2.2	Verifiche ispettive interne	QUA-04-PRD Verifiche ispettive
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED Procedure aziendali documentate e non
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED Procedure aziendali documentate e non
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	QUA-03-PRD Gestione non conformità/azioni correttive e preventive MAG-01-PRD Gestione del Magazzino ACQ-01-PRD Gestione Acquisti
8.4	Analisi dei dati	CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED QUA-02-PRD Riesame della direzione
8.5	Miglioramento	
8.5.1	Miglioramento continuo	Manuale della qualità e della sicurezza - MI CED-01-PRD Misurazione dei Processi, Indicatori & Obiettivi, Customer Satisfaction, CED QUA-02-PRD Riesame della direzione QUA-03-PRD Gestione non conformità/azioni correttive e preventive QUA-04-PRD Verifiche ispettive
8.5.2	Azioni correttive	QUA-03-PRD Gestione non conformità/azioni correttive e preventive
8.5.3	Azioni preventive	QUA-03-PRD Gestione non conformità/azioni correttive e preventive