



# MANUALE DELLA QUALITÀ

## 5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

### Leadership e impegno della Direzione

<b>5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE.....</b>	<b>3</b>
<b>5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ'.....</b>	<b>3</b>
5.3.1 Definizione della Politica per la Qualità	
5.3.2 La Mission	
5.3.3 La Vision	
5.3.4 Comunicazione della Politica della Qualità	
<b>5.4 PIANIFICAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE.....</b>	<b>5</b>
5.5.1 Rappresentante della Direzione per la Qualità	
5.5.2 Comunicazioni interne	
<b>5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>5.7 LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE: IL SISTEMA BILANCIO.....</b>	<b>6</b>

### 5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

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

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





# MANUALE DELLA QUALITÀ

## 5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

### 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE E ALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI

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

SERVIZI OFFERTI	RILEVANTI PARTI INTERESSATE			
	SOCI	ISTITUZIONI	AZIENDE SPONSOR	ALTRI
Progettazione e sviluppo di eventi di aggiornamento e formazione	✓	✓	✓	Non soci Segreterie organizzative Relatori
Progettazione, e sviluppo di studi di ricerca	✓	✓	✓	Consulenze
Gestione e coordinamento delle Segreterie Regionali	✓	✓	✓	

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

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

### 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

#### 5.3.1 Definizione della Politica per la Qualità

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

#### 5.3.2 La mission (rif. Statuto art.2)

La Società si propone di:

- promuovere attività di aggiornamento professionale e di formazione permanente con programmi annuali;
- promuovere e coordinare l'attività scientifica, tecnica ed amministrativa delle farmacie degli ospedali e delle strutture farmaceutiche dipendenti dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN), finalizzata



# MANUALE DELLA QUALITÀ

## 5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

all'appropriato uso del farmaco, del dispositivo medico e di quant'altro utilizzato per la prevenzione, la cura e la riabilitazione;

- c) prendere ed incoraggiare tutte quelle iniziative ritenute idonee ad elevare, sotto l'aspetto morale e culturale, il farmacista che esercita la professione nelle farmacie degli ospedali e nelle strutture farmaceutiche dipendenti dal SSN.

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

### 5.3.3 La vision (rif. statuto art.3)

La Società persegue i fini enunciati:

- a) organizzando riunioni culturali e congressi periodici;
- b) designando propri rappresentanti presso riunioni, convegni o congressi nazionali ed internazionali che abbiano attinenza con l'attività farmaceutica e con lo studio ed il progresso delle scienze farmaceutiche e farmacologiche;
- c) allacciando rapporti e/o aderendo ad associazioni con altri Paesi aventi le stesse finalità e strategie;
- d) attivando collaborazioni con il Ministero della Salute, le Regioni, le Aziende Sanitarie e altri Organismi e Istituzioni sanitarie pubbliche;
- e) collaborando allo studio di leggi che migliorino i servizi farmaceutici e la posizione giuridica dei farmacisti in essi operanti;
- f) favorendo l'istituzione di Sezioni Regionali ed incoraggiando quelle esistenti;
- g) promuovendo conferenze, pubblicazioni e ricerche;
- h) pubblicando periodici a stampa, quali organi ufficiali della Società e patrocinando, ove necessario, altre pubblicazioni;
- i) supportando la formazione in varie modalità di sostegno e adoperandosi affinché vengano istituite Scuole di Specializzazione attinenti le attività professionali;
- j) assegnando premi per lavori di rilevanza scientifica;
- k) promuovendo lo sviluppo ed il coordinamento di attività e di progetti di formazione e di ricerca, anche attraverso la costituzione di specifiche organizzazioni e strutture di formazione e ricerca;
- l) prevedendo l'elaborazione di linee guida in collaborazione con l'Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali e/o Società Scientifiche o loro Federazioni e promuovendo trials di studio e di ricerche scientifiche finalizzate e rapporti di collaborazione con altre società e organismi scientifici.

La Società mantiene sistemi attivi di monitoraggio delle attività.

### 5.3.4 Comunicazione della Politica della Qualità

La Politica della Qualità (PQ) di SIFO è contenuta nel DP e pubblicata anche sul sito societario ([www.sifoweb.it](http://www.sifoweb.it)) in modalità accessibile a tutti gli utenti (soci e non).

## 5.4 PIANIFICAZIONE

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

Il Consiglio Direttivo della SIFO

- A) Si fa promotore nel sostenere l'impegno al miglioramento continuo di tutte le attività, tenendo in particolare considerazione quelle che influenzano la qualità del servizio offerto. Definisce e divulga il



# MANUALE DELLA QUALITÀ

## 5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

contenuto della propria Politica della Qualità nei seguenti modi Attraverso la pubblicazione nel sito [www.sifoweb.it](http://www.sifoweb.it) e/o in altri documenti cartacei consegnati ai soci.

- B) In occasione del Riesame del Sistema di Gestione, il CD si impegna a riesaminare la Politica per la Qualità per confermarla o aggiornarla.

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

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

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

In sede assembleare viene approvato il bilancio consuntivo e definito il bilancio preventivo coerentemente con gli obiettivi del documento programmatico.

### 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

L'Organigramma di SIFO è un allegato del DOF.

Il presente capitolo è sviluppato interamente nel DOF.

#### 5.5.1 Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDQ)

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

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

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

#### 5.5.2 Comunicazioni interne

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

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

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



# MANUALE DELLA QUALITÀ

## 5. LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

### 5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

Il CD effettua il riesame della direzione, a consuntivo del proprio SGQ, con cadenza annuale. In realtà durante l'anno, vengono svolti dal CD incontri a cadenza almeno bimestrale, con riesame puntuale delle azioni di miglioramento stabilite negli incontri precedenti.

Riesaminare il SGQ significa:

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

Il Riesame della Direzione si articola nelle seguenti fasi:

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

La procedura generale PG1MQ5 riporta in dettaglio il processo.

### 5.7 LA PROGRAMMAZIONE ANNUALE: IL SISTEMA BILANCIO

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

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