

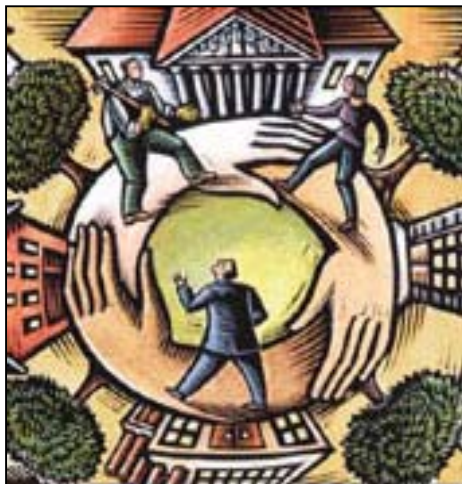


AZIENDA SANITARIA LOCALE DI VALLECAMONICA-SEBINO

Sede Legale: Via Nissolina, 2 - 25043 - Breno (BS) - Tel. 0364/329.1 - Fax 0364/329310

www.aslvallecamonicasebino.it

Codice Fiscale e Partita Iva n. 02072150986



Codice Etico Comportamentale

Area Gestione Risorse Materiali
MODELLO ORGANIZZATIVO
PROCESSO e ANALISI DI RISCHIO:
“Valutazione dei fornitori di beni e servizi”

Revisione del Modello Organizzativo					
N. rev.	Data	Descrizione modifiche	Firma di redazione	Firma di verifica	Firma di Approvazione
0	09/10/2007	Prima emissione	Daniele Venia	Matilde Comensoli	Angelo Foschini
1	14/04/2008	prima revisione	Daniele Venia	Mario Faini	Angelo Foschini
2					
3					
4					
5					

SCOPO

Definire e uniformare le attività condotte dall'ASL di Vallecamonica-Sebino al fine di garantire che i propri Fornitori di beni e servizi siano in grado di soddisfare i requisiti prescritti dalle specifiche di fornitura (capitolati, contratti, ordini etc.).

Il protocollo descrive quanto è predisposto e attuato dall'ASL di Vallecamonica-Sebino al fine di :

- selezionare e valutare i fornitori relativamente alla loro organizzazione e alle caratteristiche del prodotto - servizio oggetto della fornitura;
- monitorare nel tempo la capacità degli stessi di fornire prodotti - servizi corrispondenti alle caratteristiche richieste.

Data la tipologia della struttura ospedaliera (struttura pubblica) il presente protocollo è focalizzato in modo particolare sul monitoraggio dei fornitori dato che, in sede di gara pubblica, non è possibile fare una valutazione degli stessi come richiesto dalla UNI EN ISO 9001:2000 al punto 7.4.1 "l'organizzazione deve valutare e selezionare i fornitori in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti".

Nel mese di aprile 2008, dopo aver ricostituito il gruppo di lavoro per il monitoraggio e l'aggiornamento del codice etico comportamentale, si è proceduto alla revisione del presente modello organizzativo. In particolare si è ritenuto opportuno suddividere il processo di analisi della valutazione di beni e servizi in due sotto processi :

1. uno destinato alla analisi del rapporto qualità prezzo per i beni aggiudicati (già definito dalla procedura individuata nell'anno 2007);
2. il secondo riguardante l'analisi specifica della qualità / prezzo e livello organizzativo dei servizi assegnati in appalto dalla Azienda Sanitaria Locale.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di azione riguarda i Fornitori di beni e servizi aventi diretta influenza sulla qualità delle prestazioni sanitarie offerte dall'ASL di Vallecamonica-Sebino ai Pazienti/Utenti.

A tal proposito sono stati definiti dei gruppi merceologici di prodotti e servizi in funzione della loro criticità sulla prestazione sanitaria offerta.

RIFERIMENTI E ABBREVIAZIONI

RIFERIMENTI

- Manuale della Qualità - sezione 7.4 - *Approvvigionamenti*
- UNI EN ISO 9001 - 7.4 - *Approvvigionamenti*
- UNI EN ISO 9000 - Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia
- Decreto n. 983/2005 Aggiornamento del regolamento aziendale relativo alle procedure contrattuali dell'ASL
- P APR 7.01- MGQ dell'UO Approvvigionamenti (Area Gestione Risorse Materiali)

ABBREVIAZIONI

ABBREVIAZIONE	DESCRIZIONE
AIPEL	Associazione Interaziendale Provveditori Est Lombardia
APR	Approvvigionamenti
ASL	Azienda Sanitaria Locale
M APR	Modulo Approvvigionamenti

NC	Non Conformità
SGQ	Sistema Gestione Qualità
UO/UU.OO.	Unità Operativa/Unità Operative
UQ	Ufficio Qualità
RQ	Referenti Qualità

DIAGRAMMA DI FLUSSO E RESPONSABILITÀ

RESPONSABILITÀ	ATTIVITÀ	NOTE
RUO APR	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">EVASIONE RICHIESTE</div>	PT APR 006
RUO APR	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">INDIVIDUAZIONE DEI POTENZIALI FORNITORI</div>	In conformità: <ul style="list-style-type: none"> - a normativa vigente in tema di acquisti; - regolamento aziendale.
Operatore APR	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CONTROLLO POSSESSO REQUISITI </div>	Secondo i criteri stabiliti nella procedura.
Operatore APR	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> INSERIMENTO AGGIORNAMENTO ELENCO FORNITORI </div>	Albo fornitori qualificati.

Responsabilità	Attività
RUO	<ul style="list-style-type: none"> Esegue la valutazione dei Fornitori di beni e servizi dall'ASL di Vallecamonica-Sebino decide il declassamento del fornitore nel caso di ripetute inadempienze.
Operatori	<ul style="list-style-type: none"> Sono responsabile del controllo, aggiornamento e distribuzione della lista dei fornitori qualificati.

MODALITÀ DI GESTIONE

DEFINIZIONE CRITICITÀ DEI PRODOTTI

Di seguito viene data la correlazione tra criticità dei prodotti ed i gruppi merceologici d'appartenenza.

Criticità	Gruppi merceologici
CRITICI	<p>Tutti i prodotti sanitari somministrati direttamente al paziente o dispositivi, attrezzature, strumenti utilizzati a scopo invasivo o che comunque possono condizionare lo stato di malattia/benessere/salute del paziente come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> farmaci dispositivi medici impiantabili strumenti invasivi strumenti per uso chirurgico gas medicali prodotti per dialisi, etc... <p>Tutti i prodotti sanitari non somministrati direttamente al paziente o dispositivi, attrezzature e strumenti non utilizzati a scopo invasivo che tuttavia possono direttamente condizionare l'esito di una prestazione sanitaria come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> tutte le attrezzature sanitarie biomediche e relativi accessori considerate critiche dal Servizio Tecnologie Biomediche materiali con funzioni diagnostiche prodotti dietetici, etc.
NON CRITICI	Tutti i rimanenti articoli/prodotti

In allegato M APR 001- Elenco Prodotti Critici in cui sono elencati i livelli di criticità ed i gruppi merceologici corrispondenti (sono utilizzabili moduli continui). Tale elenco deve essere aggiornato con cadenza biennale.

VALUTAZIONE FORNITORI ABITUALI

Sono considerati abituali i Fornitori che, alla data d'emissione della presente procedura, hanno intrattenuato almeno un rapporto di fornitura. I fornitori CONSIP e quelli di cui al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione sono inseriti d'ufficio nella lista dei fornitori qualificati.

I fornitori definiti sopra, inseriti in modo automatico nella Lista dei Fornitori Qualificati, sono classificati in base agli indicatori di qualità di cui all'allegato modello M APR 013.

Sarà il monitoraggio sulle forniture, attraverso le attività di controllo nel corso dell'erogazione dei beni e/o servizio, che ne decreterà l'eventuale cancellazione.

VALUTAZIONE DEI NUOVI FORNITORI

I nuovi fornitori sono valutati dall'APR sulla base della loro potenziale capacità di soddisfare le richieste dell'ASL di Vallecamonica-Sebino. Per la valutazione dei fornitori di beni e servizi si considerano i seguenti parametri:

- a - possesso della certificazione UNI EN ISO 9001, nel quale caso l'iscrizione alla "lista" avviene automaticamente;
- b - qualità organizzative del fornitore;
- c - condizioni commerciali: prezzo e condizioni di pagamento;
- d - disponibilità, atteggiamento collaborativo al fine di garantire gli approvvigionamenti in caso di necessità in tempi inferiori a quelli eventualmente contrattualizzati;
- e - dimensioni del lotto: disponibilità a consegne in piccole quantità;
- f - capacità di rispettare i termini contrattuali.

Qualora l'APR lo ritenesse necessario (per fornitore totalmente sconosciuto, "dubbio", etc...) può inviare un Questionario di Prevalutazione Fornitore (M APR 004) accompagnato da una lettera in cui si chiede di rispedirlo debitamente compilato, allegando la documentazione richiesta.

Il questionario riporta una serie di richieste riguardanti non solo la presenza o meno di un SGQ aziendale, ma anche informazioni riguardanti la consistenza tecnica ed organizzativa dello stesso.

Per la valutazione l'APR può avvalersi anche di campionatura al fine di verificare la rispondenza alle esigenze dell'Azienda del prodotto da fornire.

L'APR può utilizzare della modulistica di auto dichiarazione amministrativa M APR 007 -M APR 008.

Acquisiti i dati di valutazione, l'APR provvede al loro inserimento nel sistema informatico.

Tale scheda è costituita da più parti:

- nella prima sono riportate le informazioni di carattere generale riguardanti il fornitore,
- nella seconda sono riportate le motivazioni della qualificazione o meno del fornitore,
- nella terza sono riportate eventuali note di valutazione a consuntivo (non conformità di fornitura).

Tale scheda può essere gestita in via informatica dall'APR.

La valutazione è effettuata dall'APR, eventualmente coadiuvato dal Responsabile dell'UO destinataria del bene o servizio da acquistare.

I fornitori che regolarmente operano con l'Azienda sono costantemente monitorati e mantenuti (a meno di gravi mancanze) nella lista fornitori qualificati. In carenza di rapporti contrattuali nel periodo, la qualificazione di un fornitore ha validità di tre anni.

VALUTAZIONE DEL RISCHIO SULLA FORNITURA DEI BENI:

Il gruppo di lavoro nella procedura di valutazione dei fornitori ha individuato quale primo possibile danno quello legato a dichiarazioni non veritiere riguardanti il prodotto offerto. E' possibile anche se non frequente che il fornitore attesti dichiarazioni non veritiere.

La procedura prevede comunque la messa in atto di approfonditi esami dei prodotti attraverso campionature. Questo è anche il metodo attraverso il quale il gruppo di lavoro intende garantire la riduzione di questo rischio che viene valutato come medio in termini di frequenza e basso per quanto riguarda i possibili danni.

Probabilità DANNO	Bassa	Media	Alta
ALTO			
MEDIO			
BASSO		Rischio accettabile	

Il gruppo di lavoro ha individuato quale secondo possibile danno quello legato a peculato o regalie condizionanti la valutazione dei fornitori.

Il rischio è legato alla possibilità che l'azienda acquisti beni non qualitativamente di livello adeguato o a prezzi elevati.

Il rischio è valutato basso dal punto di vista della possibilità che si verifichi mentre è valutato medio nel danno che può arrecare all'azienda.

VALUTAZIONE DEL RISCHIO SULLA FORNITURA DEI SERVIZI:

Il gruppo di lavoro nella procedura di valutazione dei fornitori dei servizi assegnati in appalto, oltre ad aver individuato i rischi precedentemente evidenziati, ha posto l'attenzione sulla necessità di un controllo approfondito sul livello di organizzazione e sul suo adeguamento alla normativa di riferimento (codice degli appalti, ai sensi del D.Lgs. 163/2006).

Trattandosi di servizi la cui continuità deve essere garantita a norma di legge (critici), il primo rischio conseguente che il gruppo ha evidenziato è quello legato alla possibile discontinuità del servizio erogato. A mero titolo esemplificativo il più importante rischio è strettamente connesso al mantenimento al non rispetto del del livello di igiene e profilassi all'interno dei reparti di degenza

In particolare si è evidenziata la necessità di introdurre la figura professionale del DEC (Direttore Esecuzione Contratto), utilizzando un dipendente con esperienza comprovata che svolga in modo mirato visite ispettive sui servizi in appalto utilizzando appropriate check lists:

- servizio pulizie;
- servizio cucina ristorazione
- servizio lavanderia guardaroba
- servizio gestione raccolta e smaltimento rifiuti speciali.

La referente dell'area risorse materiali ha proposto al gruppo di lavoro l'utilizzo di una lista di riscontro per verificare la qualità del servizio ristorazione e una lista di riscontro per verificare, per ciascuna U.O., l'erogazione del servizio pulizie. Questo è anche il metodo attraverso il quale il gruppo di lavoro intende garantire la riduzione di questo rischio che viene valutato come medio in termini di frequenza e basso per quanto riguarda i possibili danni.

Probabilità	Bassa	Media	Alta
DANNO			
ALTO			
MEDIO			
BASSO		Rischio accettabile	

MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni di tutti i fornitori inseriti nell'Elenco dei Fornitori Qualificati sono monitorate dall'APR nel tempo attraverso i documenti di controllo e la registrazione delle eventuali non conformità riscontrate e dovute alla non rispondenza dei prodotti/servizi rispetto a quanto ordinato o a carenza nell'esecuzione del servizio (ritardi di consegna, materiale scaduto, guasto, ecc.).

Nel caso si riscontrassero delle Non Conformità, l'APR, sulla base dell'acquisizione delle copie dei **rapporti di NC** relativi ai materiali e servizi in entrata, aggiorna la scheda di valutazione del fornitore.

I fornitori qualificati che presentassero Non Conformità ripetute in costanza di un rapporto di fornitura, Non Conformità, a prescindere della loro frequenza, ritenute gravi in relazione al disservizio o alle conseguenze arrecate, vengono rivalutati dall'APR indipendentemente dal periodo di qualificazione previsto.

Nel caso un fornitore automaticamente inserito nella lista dei fornitori qualificati in quanto in possesso dei requisiti di cui al punto 5.3 lettera a e che venga ritenuto “non qualificato” in sede di monitoraggio, non potrà successivamente avvalersi dell’automatica qualificazione.

Nel caso in cui il fornitore passasse da “*qualificato*” a “*non qualificato*”, l’operatore dell’APR provvede ad aggiornare nel sistema informativo la nuova posizione con la dicitura “*non qualificato*”, ed aggiorna la lista dei fornitori qualificati.

Spetta all’RUO dell’APR la decisione di mantenere o di cancellare un fornitore da tale elenco.

I controlli per i servizi appaltati sono descritti nel PT APR 002 “Gestione e controlli dei materiali in ingresso” al punto 5.3.

I fornitori di beni/servizi in *service* sono sorvegliati dal destinatario utilizzatore (Laboratorio Analisi, SIMT ecc.), il quale comunica all’APR eventuali NC riscontrate. I parametri di valutazione sono:

- corrispondenza fra ordinato e fornito
- rispetto dei tempi di consegna
- sorveglianza delle prestazioni durante l’utilizzo
- rispetto delle condizioni dichiarate nel Capitolato Speciale d’Appalto.

Ad integrazione dell’attività di monitoraggio sopra descritta è stato successivamente introdotto, sempre a cura della referente area gestione risorse materiali in accordo con il gruppo di lavoro, un apposito questionario di customer satisfaction rivolto a tutta l’utenza che analizza il grado di soddisfazione rispetto a:

1. La qualità della biancheria utilizzata all’interno dei presidi;
2. il rapporto qualità / quantità del cibo;
3. l’erogazione o il mantenimento del livello di pulizia.