

	Manuale Sistema Qualità EROGAZIONE DEI SERVIZI	Sez. 7.5	Pag. 1 di 7
		Rif. : Sez. 7.5 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 08	del 10/12/2025

SOMMARIO

7.5 Erogazione dei Servizi

- 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione di servizi
- 7.5.2 Validazione e controllo dei processi di erogazione di servizi
- 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità del prodotto
- 7.5.4 Proprietà del cliente
- 7.5.5 Conservazione dei prodotti
- 7.5.6 Riferimenti

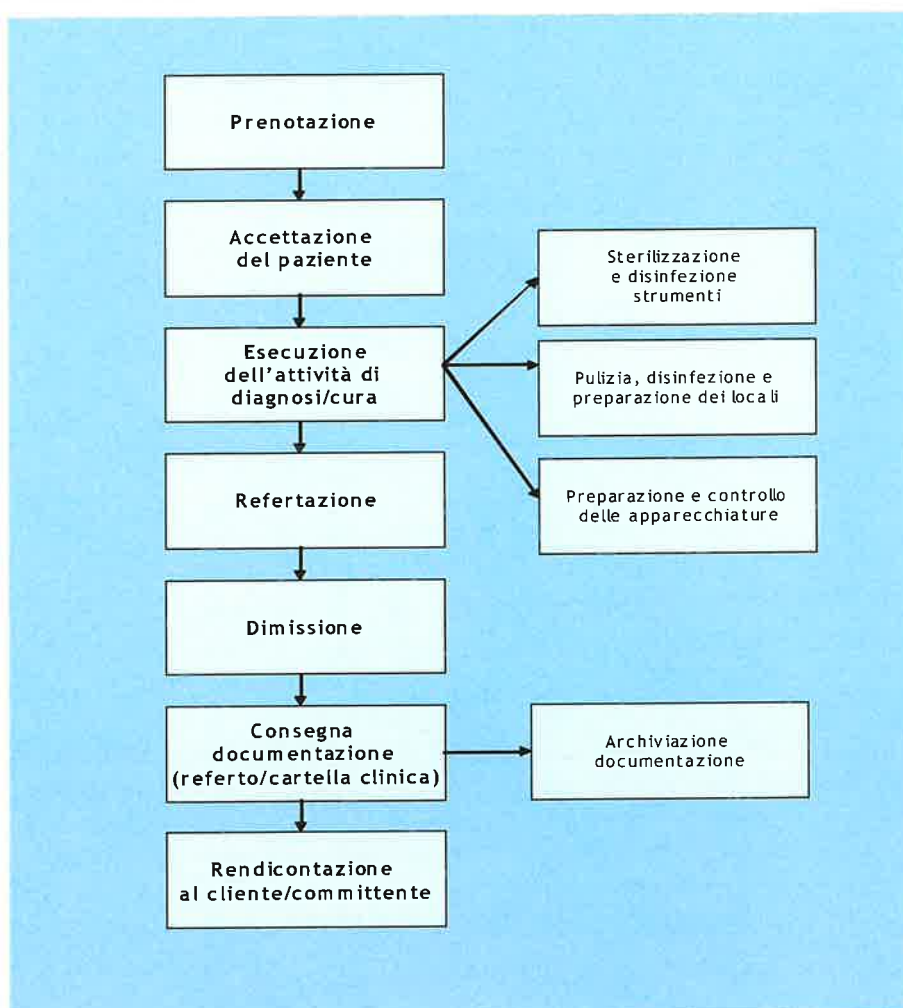
Verifica Firma  data 11/12/25		Approvazione Casa di Cura Privata Città di Bra s.p.a. Via Montanaro, 1 - 12042 BRA (CN) data 13/12/25	
---	--	--	--

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.
Documento di proprietà della Casa di Cura Città di Bra - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

7.5 IL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Questa Sezione del Manuale della Qualità intende assicurare l'adeguatezza degli standard utilizzati per l'erogazione del servizio.

Il processo di erogazione del servizio della Casa di Cura Città di Bra si articola in diverse fasi rappresentate nel seguente diagramma di flusso:



La Fase di Prenotazione viene gestita dai vari Uffici Prenotazioni della Casa di Cura, che garantiscono la massima trasparenza in merito a modalità e tempi di prenotazione dei ricoveri e delle prestazioni specialistiche, nel rispetto della privacy dei pazienti.

Cfr. All. 07 Sez. 7.5 Programmazione e Prenotazione dell'attività clinica e Modalità di Accesso

	Manuale Sistema Qualità		Sez. 7.5	Pag. 3 di 7
	EROGAZIONE DEI SERVIZI		Rif. : Sez. 7.5 Norma	UNI EN ISO 9001
			Rev. 08	del 10/12/2025

L'accettazione amministrativa del paziente si svolge attraverso controlli di congruità tra i dati identificativi del paziente e la tipologia di prestazione richiesta.

Cfr.

All. 02 Sez. 7.5 Accettazione Amministrativa Degenza

All. 03 Sez. 7.5 Accettazione Amministrativa Prestazioni Specialistiche

L'esecuzione dell'attività di diagnosi e/o cura viene effettuata in base alla tipologia di prestazione richiesta dal Cliente.

Parallelamente a questa fase avviene la preparazione della strumentazione e la preparazione degli ambienti in cui verrà svolto l'esame e/o la cura (sterilizzazione e disinfezione degli strumenti, pulizia, disinfezione e preparazione dei locali, preparazione e controllo delle apparecchiature).

La **pulizia e la sanificazione** degli ambienti della Casa di Cura "Città di Bra" è effettuata da una Ditta appaltante certificata. I protocolli che vengono utilizzati per tale operazione sono quelli che utilizza la Ditta appaltante per svolgere tale attività, approvati dalla Direzione Sanitaria della Casa di Cura.

Cfr. **Ditta SOTRAF e protocolli in uso**

In seguito il medico di competenza effettua la registrazione derivante dalla prestazione erogata (segnalazione su cartella clinica o referto specifico).

Il paziente viene in seguito dimesso e riceve una copia della documentazione relativa all'attività di diagnosi o cura (esame o ricovero) che ha svolto.

Tale documentazione viene archiviata presso la Casa di Cura Città di Bra nel rispetto delle normative riguardanti il trattamento dei dati.

Cfr.

All. 01 Sez. 7.5 Gestione della Documentazione Sanitaria

La Direzione ha assegnato specifiche responsabilità a tutto il personale che attua il processo di realizzazione del servizio, al fine di assicurare:

- l'aderenza alle linee guida di riferimento;
- il continuo controllo che le specifiche del servizio siano soddisfatte;

	Manuale Sistema Qualità		Sez. 7.5	Pag. 4 di 7
	EROGAZIONE DEI SERVIZI		Rif. : Sez. 7.5 Norma	UNI EN ISO 9001
			Rev. 08	del 10/12/2025

- l'aggiustamento del processo di realizzazione, quando si verificano deviazioni.

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE DI SERVIZI

La Casa di Cura ha definito e pianificato i processi di realizzazione delle prestazioni che hanno diretta influenza sulla Qualità delle stesse, al fine di assicurare che queste avvengano in condizioni controllate.

Questo si realizza attraverso:

- la definizione di procedure documentate e protocolli di riferimento che definiscono le modalità di esecuzione delle diverse attività che realizzano le prestazioni sanitarie;
- la preventiva qualifica dei processi, il monitoraggio continuo dei parametri di processo e l'assegnazione di operatori qualificati a tali processi;
- la conservazione delle registrazioni relative ai processi, alle apparecchiature ed al personale qualificato;
- l'utilizzo di apparecchiature idonee ed efficacemente monitorate per l'erogazione del servizio e la predisposizione di un ambiente di lavoro adeguato.

Cfr.

SEZIONE DEGENZE CHIRURGICHE

SEZIONE DEGENZE MEDICHE E RIABILITAZIONE RRF 1 LIVELLO

SEZIONE AMBULATORIO

SEZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

7.5.2 VALIDAZIONE E CONTROLLO DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DI SERVIZI

Ogni attività viene erogata sulla base di procedure ed istruzioni operative di riferimento.

La Direzione ha assegnato specifiche responsabilità a tutto il personale che attua il processo di realizzazione del servizio (vedere Sez. 5 Responsabilità della Direzione), al fine di assicurare:

	Manuale Sistema Qualità		Sez. 7.5	Pag. 5 di 7
	EROGAZIONE DEI SERVIZI		Rif. : Sez. 7.5 Norma	UNI EN ISO 9001
			Rev. 08	del 10/12/2025

- l'aderenza alle Istruzioni Operative di riferimento;
- il continuo controllo che le specifiche del servizio siano soddisfatte;
- l'aggiustamento del processo di realizzazione, quando si verificano delle non conformità rilevate, dal controllo della documentazione, dalle segnalazioni degli operatori e dei reclami/esposti del cittadino/cliente.

La validazione ed il controllo avvengono mediante l'approvazione e l'emissione dei documenti da parte della Direzione Generale di concerto con la Direzione Sanitaria e in collaborazione con il Responsabile della qualità.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DEL PRODOTTO

La Casa di Cura ha definito procedure documentate per identificare e rintracciare i documenti e tutto quanto concerne l'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti, dei servizi, dei documenti e dei dati in tutte le fasi del processo.

La determinazione del tipo e del livello di identificazione e rintracciabilità dipende generalmente dal tipo di prodotto fornito, dalle Norme e Leggi in vigore e da altri requisiti quali sicurezza, criticità, ecc.

E' necessario gestire correttamente i dati e le registrazioni affinché tutte le attività effettuate nell'ambito del processo di diagnosi e cura siano costantemente associabili all'utente cui sono relativi, in conformità alle disposizioni legate alla normativa in materia di trattamento dei dati personali (IDENTIFICAZIONE).

E' altresì indispensabile garantire la possibilità di poter rintracciare tutte le registrazioni relative a ciascuna prestazione per ciascun utente al fine di poter ricostruire l'iter seguito dal processo sanitario (RINTRACCIABILITÀ).

La rintracciabilità dei documenti relativi alle attività ed ai controlli effettuati nel corso dell'erogazione del servizio è garantita da un sistema informatico (portale della Casa di Cura) che consente la rintracciabilità e l'identificazione di tutta la modulistica utilizzata all'interno della Casa di Cura.

Tale sistema è tenuto sotto controllo e monitorato dal Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità.

	Manuale Sistema Qualità		Sez. 7.5	Pag. 6 di 7
	EROGAZIONE DEI SERVIZI		Rif. : Sez. 7.5 Norma	UNI EN ISO 9001
			Rev. 08	del 10/12/2025

La Casa di Cura ha definito procedure documentate allo scopo di registrare lo stato del lavoro svolto, in modo da poter dare evidenza del rispetto delle specifiche del Servizio e constatare la Soddisfazione del cliente in modo da garantire che solo i prodotti che hanno superato positivamente tali controlli possano proseguire nelle fasi successive.

L'indicazione dello stato di conformità o non conformità delle fasi del processo, è realizzato attraverso il controllo dell'operatore.

7.5.4 PROPRIETÀ DEL CLIENTE

La Casa di Cura ha definito in Procedure documentate le modalità di verifica, trattamento, immagazzinamento, conservazione, consegna del materiale di proprietà del Cliente con il quale viene in contatto durante l'erogazione delle prestazioni sanitarie. L'Azienda ha definito in procedure documentate le modalità di gestione dei beni di proprietà del Cliente con i quali viene in contatto.

Il materiale fornito dal Cliente ed utilizzato durante le attività oggetto del presente manuale sia adeguatamente identificato, controllato, utilizzato, conservato e, quando richiesto, riconsegnato al Cliente stesso.

Tale materiale avente impatto diretto sulla qualità dei servizi erogati dalla Casa di Cura rientra in una delle seguenti categorie: materiale biologico utilizzato nelle analisi di laboratorio, materiale documentale (consulti, referti diagnostici, ecc.) utilizzato durante il processo di diagnosi.

Tale materiale è accettato da un operatore del servizio competente che provvede a verificarlo ed a identificarlo nel modo corretto.

In tale fase è cura dell'operatore segnalare qualunque non conformità del prodotto fornito dal cliente al cliente stesso o al responsabile di servizio competente, è altresì competenza dell'operatore segnalare qualunque perdita o danneggiamento dello stesso al Cliente stesso o al responsabile di servizio competente.

7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

La Casa di Cura garantisce che la manipolazione, la movimentazione, l'immagazzinamento, il trasporto, l'imballaggio e la consegna, in tutte le fasi del

	Manuale Sistema Qualità		Sez. 7.5	Pag. 7 di 7
	EROGAZIONE DEI SERVIZI		Rif. : Sez. 7.5 Norma	UNI EN ISO 9001
			Rev. 08	del 10/12/2025

processo, dall'accettazione alla consegna, sono tali da assicurare la conservazione e la protezione del materiale da sottoporre a processo da qualsiasi forma di danneggiamento e contaminazione.

Per quanto concerne il materiale utilizzato durante il processo di erogazione del Servizio esso viene sottoposto a controlli all'atto del ricevimento sotto la responsabilità degli addetti al deposito farmaci/magazzino o del servizio tecnico a seconda del materiale in oggetto.

La Casa di Cura effettua una verifica di tipo quantitativo del materiale fornito e, nel caso delle apparecchiature biomedicali, ne verifica il buon funzionamento quotidianamente con l'uso e con i controlli previsti dalle specifiche procedure e istruzioni. (vedere Sezione 6)

7.5.6 RIFERIMENTI

Le procedure e le istruzioni operative della Casa di Cura sono consultabili e scaricabili sul portale interno.