

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

AREA: Responsabilità della Direzione

ISPETTORE: C.Occhionero

FUNZIONE AZIENDALE: DIR

RESPONSABILE: A. Ferrini

VERIFICA ORDINARIA

STRAORDINARIA

DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME		NOTE
1.	E' stata definita e documentata dalla DIR una Politica della Qualità e della Responsabilità Sociale?	SI	Politica dell'8/05/06
2.	L'organizzazione aziendale è definita?	SI	Organigramma Rev 0 del 1/05/09
3.	E' disponibile un Funzionigramma che definisca funzioni ed incarichi?	SI	Rev. 0 del 31.03.06
4.	Esiste una funzione preposta alla gestione del Sistema Qualità?	SI	RGQE Dott. C.Occhionero
5.	La DIR verifica l'attuazione della Politica della Qualità?	SI	
6.	La DIR verifica l'attuazione della Politica sulla sicurezza?	SI	

AREA: Sistema di gestione per la Qualità

ISPETTORE:

DIR

GDV

FUNZIONE AZIENDALE:RGQE

RESPONSABILE: C.Occhionero

VERIFICA ORDINARIA

STRAORDINARIA

DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME		NOTE
1.	Esiste un Manuale Gestione Qualità?	SI	Rev. Del 01/05/2009
2.	Il personale riceve informazioni per attuare il Sistema Qualità?	SI	Comunicazioni e verbali inerenti il SGqe
3.	L'attuazione del Sistema Qualità è documentabile?	SI	Manuale, POI, moduli e registrazioni.
4.	Sono stati identificati i processi necessari per il SGQE e la loro applicazione?	SI	
5.	Sono stabilite le sequenze ed interazioni tra questi processi?	SI	Vedi allegato 04.01
6.	Sono stabiliti i criteri necessari per assicurare l'efficace funzionamento ed il controllo di questi processi?	SI	
7.	E' stata assicurata la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi?	SI	
8.	Sono stati monitorati ed analizzati questi processi?	SI	Stabiliti gli indicatori di performances; Vedi piano indicatori di processo sez. 8 del MQE
9.	Sono state attuate le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi?	SI	In fase di valutazione. Saranno stabilite in maniera puntuale nel secondo semestre 2009.

AREA: Riesame dei requisiti relativi al prodotto

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

ISPETTORE: RGQE GDV A.Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: Dir Farm. RESPONSABILE: Organico farmacie

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	I documenti vengono riesaminati prima della consegna al cliente?	SI		Verificate. Ricette ripetibili e non ripetibili.
2.	A tale riesame partecipano tutte le funzioni aziendali preposte?	SI		Singolo farmacista
3.	La registrazione dell'attività di riesame del contratto è conservata?	SI		Stampa delle mazzette
4.	Sono stabilite le modalità per la gestione delle varianti d'ordine?	SI		
5.	L'organizzazione ha stabilito ed attivato modalità efficaci per comunicare con il cliente?	SI		

AREA: Tenuta sotto controllo dei documenti e dei dati

ISPETTORE: RGQE GDV A.Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: RGQ RESPONSABILE:

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	L'iter di emissione dei documenti viene documentato?	SI		
2.	I documenti sono identificati?		NO	In alcuni casi sono stati riscontrati format non tracciati
3.	Vengono predisposti elenchi per garantire lo stato della documentazione?	SI		
4.	Sono disponibili nell'edizione aggiornata presso gli utilizzatori?	SI		
5.	Si usano accorgimenti per garantire il non utilizzo di documenti superati?	SI		
6.	Sono definite le responsabilità per l'iter di modifica?	SI		
7.	Le modifiche vengono identificate nei documenti?	SI		
8.	Sono stabilite le modalità di archiviazione?	SI		
9.	La raccolta storica dei documenti nelle diverse edizioni superate, è opportunamente e chiaramente contrassegnata?	SI		

AREA: Approvvigionamento

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: Dir. Farm. RESPONSABILE:

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	Gli approvvigionamenti vengono eseguiti solo tramite fornitori qualificati?	SI		
2.	Esiste un elenco dei fornitori considerati accettabili?	SI		Aggiornato al 31/03 /09

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

3.	E' disponibile la documentazione di valutazione dei fornitori qualificati?	SI	Verificata la ditta MAK 3.
4.	I documenti di acquisto sono identificati?	SI	Ordine di acquisto telematico tramite programma WinFarm per i fornitori abituali (es. Cornifar o Cofapi). Di tale ordine rimane una copia formato elettronico sul PC della singola farmacia. Nel caso di altri fornitori non abituali (es Bayer) l'ordine viene effettuato in farmacia tramite rappresentante che lascia una copia della proposta d'ordine contenente tutte le condizioni di acquisto che viene verificata sul momento.
5.	I documenti di acquisto vengono verificati prima dell'emissione?	SI	
6.	I documenti di acquisto contengono indicazioni precise?	SI	
7.	I materiali/servizi acquistati vengono controllati?	SI	
8.	Eventuali non conformità vengono registrate e notificate subito al fornitore?	SI	
9.	Tutti gli acquisti sono fatti con indicazioni chiare e complete?	SI	
10.	I fattori qualitativi sono tenuti presenti nella selezione dei fornitori?	SI	
11.	Tutte le varianti dell'ordine vengono inoltrate tempestivamente al fornitore?	SI	

AREA: Controllo del prodotto fornito dal cliente

ISPETTORE: RGQE GDV A.Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: DIR _____ **RESPONSABILE:** A. Ferrini

VERIFICA ORDINARIA **STRAORDINARIA** **DATA** 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME		NOTE
1.	I materiali forniti dal cliente vengono identificati in modo corretto?	SI	Non si registrano prodotti forniti dal cliente. Si possono considerare proprietà del cliente le ricette ripetibili di preparazioni galeniche. Tali ricette vengono conservate nel laboratorio di preparazione e poi restituite al cliente insieme col preparato.

AREA: Identificazione e rintracciabilità del prodotto

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

FUNZIONE AZIENDALE: RGQE

RESPONSABILE: C.Occhionero

VERIFICA ORDINARIA

STRAORDINARIA

DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	I materiali/prodotti vengono identificati in modo corretto?	SI		
2.	I materiali/prodotti vengono codificati?	SI		
3.	I criteri adottati consentono di evidenziare lo stato dei collaudi?	SI		
4.	I materiali/prodotti di scarto sono ben identificati?	SI		Vengono conservati separatamente prodotti considerati di scarto in appositi contenitori riportanti la dicitura "NON VENDIBILE" per motivi di scadenza del prodotto o per motivi di revoca del prodotto dal mercato o per non aggiornamento del foglio illustrativo.
5.	I materiali/prodotti di scarto sono segregati al fine di evitarne l'utilizzo?	SI		

AREA: Tenuta sotto controllo dei processi di produzione ed erogazione dei servizi

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: Dir. Farm.

RESPONSABILE:

VERIFICA ORDINARIA

STRAORDINARIA

DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	Il processo di produzione è documentato da indicazioni scritte?	SI		E' stato ampliato il Vademecum del Dir. Farm. Per la produzione galenica si fa riferimento alla Farmacopea contenente le NBP.
2.	Esiste ed è disponibile modulistica per la registrazione dei dati?	SI		
3.	Le caratteristiche del processo che devono essere tenute sotto controllo sono identificate e descritte in modo corretto?	SI		
4.	Sono disponibili procedure e/o specifiche per le fasi di controllo?	SI		
5.	I documenti necessari sono disponibili presso i posti di lavoro?	SI		
6.	Vengono notificate le carenze tecniche ed applicate le azioni correttive?	SI		
7.	Le preparazioni galeniche sono elaborate come previsto dalle N:B:P: e dal MGQE	SI		

AREA: Monitoraggi e misurazioni dei prodotti /controlli in ingresso

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: Dir. Farm.

RESPONSABILE

VERIFICA ORDINARIA

STRAORDINARIA

DATA

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	I materiali/prodotti vengono controllati al ricevimento?	SI		Al momento del ricevimento dell'ordine in presenza del corriere si controlla lo stato dell'imballaggio e il numero dei colli. A quel punto la merce viene accettata con riserva di verifica.
2.	Le modalità esecutive e i criteri di accettazione sono documentati?	SI		
3.	E' prevista la verifica di conformità per confronto con l'ordine di acquisto?	SI		
4.	I materiali controllati sono riconoscibili da quelli da controllare?	SI		
5.	E' garantito che tutte le forniture siano sottoposte al controllo d'ingresso?	SI		
6.	Per i materiali difettosi, sono sempre emessi rapporti di non conformità?	SI		
7.	Le non conformità riscontrate vengono valutate e notificate al fornitore?	SI		

AREA: Monitoraggi e misurazioni dei prodotti / autocontrolli durante il processo

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: Dir. Farm. RESPONSABILE: _____

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	Le modalità di controllo e i criteri di accettabilità sono documentati?	SI		In farmacia viene quindi effettuato il riscontro bolla-ordine tramite scanner e bolla-contenuto.
2.	I prodotti sono identificati in modo tale da evidenziare lo stato di avanzamento delle lavorazioni e dei controlli?	SI		
3.	Vengono predisposti i documenti necessari a dare evidenza che i prodotti hanno superato il controllo previsto?	SI		
4.	Tali documenti vengono conservati?	SI		Le ddt vengono archiviate in apposite cartelle suddivise per fornitore.
5.	I documenti sono disponibili presso i punti di controllo?	SI		
6.	I controlli vengono effettuati in accordo a quanto specificato dai documenti di produzione?	SI		

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

7.	I prodotti non conformi sono opportunamente identificati?	SI	Qualora si verificino non corrispondenze tra ordine e merce o la merce presenti dei difetti vengono identificate con la dicitura "RESO". Nel caso in cui un prodotto sia presente in quantità superiore a quella prevista nell'ordine si valuta se renderlo o no a seconda della richiesta del prodotto in oggetto.
8.	Quando si identifica un difetto vengono intraprese azioni correttive?	SI	
9.	I prodotti considerati scarto sono immagazzinati separatamente?	SI	
10.	Il controllo/collaudò viene effettuato in condizioni ambientali appropriate?	SI	

AREA: Monitoraggi e misurazioni dei prodotti / controlli finali

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: Dir. Farm. RESPONSABILE: _____

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME		NOTE
1.	I tipi di controlli, le modalità per eseguirli e i criteri di accettabilità sono e vengono documentati?	SI	Controlli effettuati durante la V.i. nella Com. 2 via XXIV maggio: Presenze del personale-Controllo di cassa-Aggiornamenti sui farmaci.
2.	Vengono predisposti i documenti necessari a dare evidenza che i prodotti hanno superato i controlli previsti?	SI	
3.	Tali documenti vengono conservati?	SI	
4.	I documenti sono disponibili presso i punti di controllo?	SI	
5.	I controlli vengono effettuati in accordo a quanto specificato dai documenti di produzione?	SI	
6.	I prodotti non conformi sono opportunamente identificati?	SI	
7.	Quando si identifica un difetto vengono intraprese azioni correttive?	SI	
8.	I prodotti considerati scarto sono immagazzinati separatamente?	SI	
9.	Il controllo/collaudò viene effettuato in condizioni ambientali appropriate?	SI	

AREA: Controllo del prodotto non conforme / Azioni correttive e preventive

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: RGQE RESPONSABILE: C. Occhionero

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA

DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	I prodotti non conformi vengono segregati in aree apposite?	SI		
2.	Vengono emessi i relativi rapporti di non conformità?	SI		Bolle di reso
3.	Sono definite le responsabilità per la gestione della non conformità?	SI		
4.	I rapporti vengono debitamente compilati, firmati, distribuiti e ordinati?	SI		
5.	Le azioni correttive vengono intraprese e portate a termine?	SI		
6.	E' garantito che i prodotti rilavorati/riparati siano ri-controllati?	SI		

AREA: Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazioneISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE:RGQE

RESPONSABILE:

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA

DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	Le misure da effettuare, l'accuratezza richiesta e le attrezzature da utilizzare sono specificate?	SI		
2.	Le apparecchiature sono identificate in modo corretto?	SI		
3.	Esiste un elenco di apparecchiature di controllo?	SI		

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

4.	Lo stato di taratura ed il grado di precisione sono documentati?	SI	La S.p.A. dispone di un termometro e di un peso (200 g) certificati per tarare correttamente consrevafarmaci e bilance da laboratorio. Il termometro campione non è soggetto ad una taratura individuata da tempistiche stabilite ma dipende dall'uso che ne viene fatto. Nel caso specifico delle farmacie è sufficiente una taratura triennale. Il termometro è stato acquistato in data 14 giugno 2006 per cui Verrà richiesto un preventivo alla ditta fornitrice (Franceschi sas). Per quanto riguarda le bilance la taratura viene effettuata semestralmente dai farmacisti tramite l'uso di un peso bollato; inoltre ogni 3 anni vengono verificate dall'ufficio pesi e misure della Camera di Commercio di Pisa che appone un bollino sulla bilancia stessa. Lo sfigmomanometro, presente nelle farmacie 1-4-5 viene controllato semestralmente dalla Ditta Farma System (vedere schede).
5.	Esistono programmi di taratura delle attrezzature?	SI	
6.	Le attrezzature sono conservate in modo idoneo?	SI	
7.	La taratura viene eseguita a fronte di strumenti certificati e correlabili a campioni riconosciuti in sede nazionale?	SI	
8.	I documenti di taratura vengono conservati?	SI	
9.	Se un'apparecchiatura viene riscontrata fuori taratura, vengono intraprese azioni correttive?	SI	
10.	Se si verificano eventi speciali (cadute, ecc.) la strumentazione viene ritarata?	SI	
11.	Gli strumenti di lavoro nuovi vengono controllati prima dell'uso?	SI	

AREA: Tenuta sotto controllo delle registrazioni della qualità

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini.

FUNZIONE AZIENDALE: RGQE **RESPONSABILE:**

VERIFICA ORDINARIA **STRAORDINARIA** **DATA 04/03/2009**

	PUNTI IN ESAME		NOTE
1.	Vengono conservati documenti certificativi attestanti la qualità dei prodotti?	SI	

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

2.	Sono stabiliti i tempi di conservazione di tali documenti?	SI		
3.	I documenti di registrazione della qualità sono gestiti come previsto?	SI		

AREA: Conservazione dei prodotti

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: Dir. Farm.

RESPONSABILE: _____

VERIFICA ORDINARIA

STRAORDINARIA

DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	E' disponibile della documentazione dedicata a tale attività?	SI		
2.	Durante le fasi di movimentazione, vengono utilizzati accorgimenti per evitare danni ai materiali/prodotti?	SI		Verificato presso la Com.n.2 il corretto funzionamento del conserva-farmaci ed il controllo puntuale su tale funzionamento.
3.	Le aree di deposito sono ben identificate?	SI		
4.	La gestione dei materiali in deposito è adeguatamente regolamentata?	SI		
5.	Le condizioni ambientali sono idonee per l'immagazzinamento?	SI		
6.	I prodotti/materiali immagazzinati sono identificabili?	SI		
7.	Sono previste verifiche ispettive sui prodotti/materiali immagazzinati?	SI		

AREA: Verifiche ispettive interne della qualità

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: _____

RESPONSABILE: _____

VERIFICA ORDINARIA

STRAORDINARIA

DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	Sono previste verifiche ispettive periodiche?	SI		Si effettuano V. I. di Sistema e periodicamente anche nelle singole farmacie.
2.	Tali verifiche vengono regolarmente programmate?	SI		
3.	Il personale che esegue verifiche ispettive, è indipendente da quello avente responsabilità diretta nell'esecuzione del lavoro?	SI		
4.	I risultati della verifica vengono registrati?	SI		
5.	La DIR viene portata a conoscenza dei risultati delle verifiche?	SI		
6.	L'attuazione delle azioni correttive proposte è oggetto di verifica?	SI		
7.	La verifica avviene a fronte di liste di riscontro appropriate?	SI		

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

AREA: Addestramento

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: RGQE **RESPONSABILE:** _____

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA **DATA** 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	L'addestramento del personale è pianificato?	SI		Vedi Programma di Addestramento 2009
2.	Tutto il personale viene sottoposto ad addestramento?	SI		
3.	L'addestramento e i risultati conseguiti sono documentati?	SI		
4.	Il personale addetto alle operazioni di controllo è identificato?	SI		

AREA: Comunicazione interna

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: _____ **RESPONSABILE:** _____

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA **DATA** 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	L'organizzazione ha assicurato che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione medesima e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti il SGQE?	SI		Verbali e tramite mail

AREA: Analisi dei dati

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE: RGQE **RESPONSABILE:** _____

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA **DATA** 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	Vengono adottate tecniche statistiche?	NO		Vengono effettuate delle relazioni dal RGQE ma non si fanno delle analisi statistiche dei risultati
2.	Il personale viene istruito all'uso delle tecniche statistiche?	NO		
3.	I metodi applicati sono adatti ad accertare l'idoneità dei materiali/prodotti?	NO		
4.	Sono stati individuati parametri per "misurare la qualità"?	NO		
5.	Il Sistema Qualità aziendale è "virtuoso" cioè migliora nel tempo?	NO		
6.	Sulle non conformità vengono eseguite analisi statistiche?	NO		

AREA: Infrastrutture e Ambiente di lavoro

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

ISPETTORE: RGQE GDV A. FerriniFUNZIONE AZIENDALE: RPPRESPONSABILE: Ing. M. BoschiVERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	L'organizzazione ha definito e gestito le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei prodotti?	SI		DVR per ogni farmacia
2.	L'organizzazione ha definito e gestito le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti?	SI		

AREA: Soddisfazione del cliente e miglioramento continuoISPETTORE: RGQE GDV A. FerriniFUNZIONE AZIENDALE: DIR

RESPONSABILE: _____

VERIFICA ORDINARIA STRAORDINARIA DATA 04/03/2009

	PUNTI IN ESAME			NOTE
1.	L'organizzazione ha monitorato le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto l'organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti del cliente medesimo ?	SI		Vengono effettuate periodicamente delle indagini di rilevazione della soddisfazione del cliente attraverso la distribuzione di un questionario. L'ultima analisi è stata effettuata tra fine 2008 e inizio 2009 mai risultati sono tuttora in fase di elaborazione.
2.	Sono stati stabiliti i metodi per ottenere ed utilizzare tali informazioni?	SI		
3.	L'organizzazione ha migliorato con continuità l'efficacia del SGQE?	SI		

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

AREA: Sistema di gestione per la Responsabilità sociale

ISPETTORE: RGQE GDV A. Ferrini

FUNZIONE AZIENDALE:RGQE

RESPONSABILE: C. OCCHIONERO

VERIFICA ORDINARIA

STRAORDINARIA

DATA

1.	<p>1.2 L'Azienda ha stabilito, documentato, mantenuto e comunicato efficacemente al personale ed alle altri parti interessate le politiche e le procedure per il recupero di minori trovati a lavorare?</p> <p>1.3 L'azienda ha stabilito, documentato, mantenuto, e comunicato efficacemente al personale ed alle altri parti interessate le politiche e le procedure per la promozione dell'istruzione dei bambini garantita dalla Raccomandazione ILO 146 e dei giovani lavoratori che sono soggetti all'istruzione obbligatoria prevista dalle leggi locali o che stanno frequentando scuole, incluso i mezzi per assicurare che questi bambini o giovani lavoratori non siano impiegati durante l'orario scolastico e che le ore complessive tra trasporto diurno (per e dal lavoro e scuola), scuola, ed orario di lavoro non eccedano le 10 ore giornaliere?</p>	SI	
2.	<p>2.1 L'azienda ha rispettato la norma SA 8000 per quanto riguarda il lavoro forzato?</p>	SI	<p>Non si riscontrano casi di lavoro forzato nella nostra organizzazione e nei casi di fornitori verificati tramite verifiche in loco.,</p>
3.	<p>3.1 L'azienda, fornisce un ambiente di lavoro sicuro e salutare e intraprende adeguate azioni per prevenire incidenti e danni alla salute che potrebbero insorgere, durante il lavoro ed attività attinenti, minimizzando, nei limiti ragionevolmente praticabili, le cause di rischio inerenti all'ambiente di lavoro?</p> <p>3.2 L'azienda ha nominato un rappresentante della direzione di grado elevato, responsabile per la salute e la sicurezza di tutto il personale, e responsabile dell'attuazione degli elementi sulla Salute e stilla Sicurezza di questa norma?</p> <p>3.3 L'azienda assicura che tutto il personale riceva un addestramento regolare e documentato sulla salute e sulla sicurezza e che tale addestramento sia ripetuto per il personale nuovo o trasferito?</p> <p>3.4 L'azienda ha stabilito dei sistemi per individuare, evitare o intervenire contro potenziali minacce alla salute ed alla sicurezza di tutto il personale?</p> <p>3.5 L'azienda provvede per l'utilizzo da parte di tutto il personale. servizi igienici puliti, l'accesso all'acqua potabile, e, se appropriate, strutture igieniche per il deposito di alimenti?</p> <p>3.6 L'azienda assicura che i dormitori, se forniti al personale. siano puliti, sicuri e soddisfino le esigenze basilari del personale?</p>	SI	<p>L' Ing M. Boschi per la S.p.A. è RSPP</p> <p>Tutti i nuovi assunti ricevono formazione ed informazione attinenti alla legge 81/2008 ed una dispensa riguardante tematiche relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro.</p>

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

4	<p>4.1 L'azienda rispetta il diritto di tutto il personale di organizzare e di iscriversi a sindacati di loro scelta e di contrattare collegialmente?</p> <p>4.2 L'azienda nelle situazioni in cui il diritto alla libertà di associazione ed alla contrattazione collettiva siano limitate da leggi, agevola formazioni parallele di associazioni indipendenti e libere e di contrattazione per tutto il personale?</p> <p>4.3 L'azienda assicura che i rappresentanti di tale personale non siano oggetto di discriminazione e che gli stessi abbiano accesso ai loro membri sul luogo di lavoro?</p>	SI	<p>Alla data del 30/05/09 presenti tra i dipendenti 4 organizzazioni sindacali.</p> <p>3 dipendenti iscritti al COBAS 5 dipendenti iscritti alla CISL 1 dipendente iscritto alla CISL 19 dipendenti iscritti alla CGIL</p>
5	<p>5.1 L'azienda non ha compiuto o appoggiato azioni discriminatorie nell'assumere, nel compensare, nell'accesso all'addestramento, nella promozione, nel licenziamento o nel pensionamento basate su razza, classe sociale, nazionalità d'origine, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza ad associazioni, od orientamenti politici?</p> <p>5.2 L'azienda non ha interferito con il diritto del personale di osservare principi o pratiche, o di soddisfare le esigenze relative alla razza, classe sociale, nazionalità d'origine, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza ad associazioni, od orientamenti politici?</p> <p>5.3 L'azienda non ha permesso comportamenti, incluso gesti-linguaggi e contatti fisici, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, abusivi o di sfruttamento?</p>	SI	
6	<p>6.1 L'azienda non ha utilizzato, o consentito punizioni corporali. Coercizioni fisiche o mentali, ed offese verbali?</p>	SI	
7	<p>7.1 L'azienda si conforma alle leggi applicabili ed alle norme industriali sull'orario di lavoro: in ogni caso, al personale non deve essere richiesto, come regola generale, di lavorare più di 38 ore la settimana e deve essere dato almeno un giorno di riposo ogni sette giorni?</p> <p>7.2 L'azienda assicura che le ore straordinarie (oltre le 38 ore per settimana) non eccedano le 12 ore per dipendente per settimana, e che ciò non venga richiesto se non in circostanze eccezionali e per brevi periodi, e che tali ore siano sempre remunerate come ore straordinarie?</p>	SI	<p>Secondo il CCNL dei dipendenti delle farmacie pubbliche è prevista una settimana lavorativa di 38 ore</p>

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

8	<p>8.1 L'azienda assicura che i salari pagati per un lavoro settimanale ordinario soddisfino almeno gli standard minimi legali od industriali e questi devono sempre essere sufficienti per soddisfare le esigenze basilari del personale in modo da garantire un reddito sufficiente?</p> <p>8.2 L'azienda assicura che detrazioni dai salari non vengano applicate per motivi disciplinari, e deve assicurare che la composizione tra salario e indennità sia dettagliata chiaramente e regolarmente per i lavoratori: l'azienda deve anche assicurare che i salari ed le indennità siano corrisposti in piena conformità a tutte le leggi applicabili e cline la retribuzione sia corrisposta o in contanti o con assegno, nel modo più conveniente ai lavoratori?</p> <p>8.3 L'azienda assicura che non vengano stipulati o messi in atto contratti o accordi di falso apprendistato allo scopo di evitare di adempiere ai propri obblighi nei confronti del personale in base alle leggi applicabili che riguardano il lavoro e la legislazione sulla sicurezza sociale ed i regolamenti?</p>	SI	
9	<p>9.1 L'Alta Direzione ha definito la politica dell'azienda per la Responsabilità Sociale e le condizioni di lavoro per assicurare che essa:</p> <p>a) includa un impegno per conformarsi a tutti i requisiti di questa norma ed ai requisiti che l'azienda sottoscrive;</p> <p>b) includa un impegno per conformarsi alle leggi nazionali e ad altre applicabili, e per rispettare i strumenti internazionali elencati nella Sezione II e la loro interpretazione;</p> <p>c) includa un impegno al miglioramento continuo;</p> <p>d) sia efficacemente documentata, attuata, mantenuta, comunicata e sia accessibile in una forma comprensibile a tutto il personale, incluso direttori, funzionari, direzione, supervisori, e personale, che siano dipendenti diretti, a contratto o altrimenti rappresentanti dell'azienda;</p> <p>e) sia pubblicamente disponibile.</p>	SI	<p>La politica della responsabilità sociale è stata integrata nel corso del 2008 con un bilancio SA8000. Il Bilancio SA 8000 dell'anno 2009 è ancora in fase di redazione.</p> <p>La Politica con i nuovi obiettivi è stata comunicata a tutti i dipendenti ed inserita nel sito web aziendale.</p>
	<p>9.2 L'Alta Direzione ha periodicamente riesaminato l'adeguatezza, l'adattabilità e la continua efficacia della politica dell'azienda, delle procedure e dei risultati delle prestazioni rispetto ai requisiti di questa norma e ad altri requisiti che l'azienda sottoscrive. Le azioni correttive del sistema ed i miglioramenti sono stati attuati dove appropriato?</p>	SI	<p>Con cadenza semestrale.</p>
	<p>9.3 L'azienda ha nominato un rappresentante dell'azienda di grado elevato che, senza riguardo ad altre responsabilità, deve assicurare che i requisiti di questa norma siano soddisfatti?</p>	SI	<p>Dott. C. OCCHIONERO con nomina del 31/03/2006</p>
	<p>9.4 L'azienda ha provveduto che il personale non direttivo scelga un rappresentante tra il proprio gruppo per facilitare la comunicazione con il rappresentante dell'azienda sulle questioni inerenti a questa norma?</p>	SI	<p>Dott.ssa Barbara Piaggese con nomina del 18/02/2009</p>
	<p>9.5 L'azienda ha assicurato che i requisiti di questa norma siano compresi ed attuati a tutti i livelli dell'organizzazione; i metodi devono includere, ma non sono limitati a:</p> <p>a) chiara definizione di ruoli, responsabilità ed autorità;</p> <p>b) addestramento di dipendenti nuovi a tempo determinato o indeterminato con retribuzione;</p> <p>c) addestramento periodico e programmi di informazione per i dipendenti in forza;</p> <p>d) monitoraggio continuo delle attività e dei risultati per dimostrare l'efficacia dei sistemi attuati per soddisfare la politica dell'azienda ed i requisiti di questa norma.</p>	SI	

DOSSIER DI VERIFICA ISPETTIVA

Mod. 8.01.02 Rev. 0 del 31.03.06

	9.6 L'azienda ha stabilito e mantenuto appropriate procedure per valutare e selezionare i fornitori in base alle loro capacità di soddisfare i requisiti di questa norma?	SI	
	9.7 L'azienda ha mantenuto appropriate registrazioni dell'impegno preso dai fornitori riguardo la Responsabilità Sociale, incluso ma non limitato a, l'impegno scritto dei fornitori per: a) conformarsi a tutti i requisiti di questa norma (incluso questa clausola); b) partecipare alle attività di monitoraggio dell'azienda come richiesto; c) rimediare prontamente a qualsiasi non conformità identificata rispetto ai requisiti; di questa norma; d) informare prontamente e completamente l'azienda di qualsiasi e di tutte le relazioni commerciali rilevanti con altri fornitori e subfornitori;	SI	Insieme con il questionario di valutazione viene richiesto la sottoscrizione da parte della ditta fornitrice a conformarsi ai requisiti della norma. Alla data del 31/03/09 sono presenti nell'elenco dei fornitori 43 fornitori di cui 40 hanno restituito il questionario e 3 devono ancora essere qualificati perché recentemente inseriti.
	9.8 L'azienda conserva una documentazione adeguata atta ad evidenziare che i requisiti di questa norma siano stati soddisfatti dai fornitori e dai subfornitori?	SI	
	9.9 L'azienda intraprende le opportune azioni per assicurare che ai lavoratori a domicilio sia assicurato un livello di protezione in linea con quanto stabilito dalla norma SA 8000 per il personale dipendente?		
	9.10 L'azienda indaga, indirizza e risponde alle problematiche dei dipendenti e delle altre parti interessate riguardo la conformità non conformità della politica dell'azienda e/o ai requisiti di questa norma: l'azienda deve astenersi da azioni disciplinari, dal licenziare o anche dal discriminare qualunque dipendente per ottenere informazioni riguardanti l'osservanza di questa norma?	SI	
	9.11 L'azienda attua azioni riparatrici o correttive e alloca risorse adeguate, appropriate alla natura e alla severità di ogni non conformità riscontrata rispetto alla politica aziendale e/o ai requisiti della presente norma?	SI	
	9.12 L'azienda ha stabilito e mantenuto delle procedure per comunicare regolarmente a tutte le parti interessate dati ed altre informazioni riguardanti le prestazioni inerenti ai requisiti di questo documento, incluso, ma non limitato ai risultati del riesame della Direzione ed alle attività di monitoraggio?	SI	www.comunepisa.it (aziende e sternalizzazioni)
	9.13 Quando richiesto dal contratto, l'azienda ha fornito informazioni adeguate e l'accesso alle parti interessati che desiderano verificare la conformità ai requisiti di questa norma; inoltre ove previsto dal contratto, simili informazioni e l'accesso devono anche essere permessi dai fornitori e subfornitori dell'azienda attraverso l'inserimento di tale requisito nei contratti d'acquisto dell'azienda stessa?	SI	
	9.14 L'azienda conserva appropriate registrazioni per dimostrare la conformità ai requisiti di questa norma?	SI	

OSSERVAZIONI

1	E' migliorabile l'identificazione delle edizioni superate dei moduli
2	E' migliorabile la check-list utilizzata per la verifica ispettiva interna alla singola farmacia
3	Deve essere effettuata la taratura del termometro campione
4	Devono essere inviati ai nuovi fornitori i questionari per la valutazione e la sottoscrizione ai requisiti per la SA 8000
5	Sono in fase di elaborazione i dati dell'indagine sulla soddisfazione del cliente
6	Deve essere elaborato il bilancio SA 8000 per l'anno 2009

FARMACIE COMUNALI PISA SPA

Via Lucchese, 15 – 56100 Pisa
Tel. 050/8311170 Fax 050/830848
C.F./P.I. 01650730509

Revisione 1 del
01.05.2009
Pag. 1 di 1

INDICATORI DI PROCESSO

La nostra Azienda ha individuato metodologie di misurazione per valutare le prestazioni dei seguenti processi:

1. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
2. APPROVVIGIONAMENTI
3. EROGAZIONE DEL SERVIZIO
4. GESTIONE RISORSE UMANE
5. CONTROLLO DI GESTIONE
6. MIGLIORAMENTO CONTINUO

Sono utilizzate "misurazioni" per poter verificare al meglio la gestione giornaliera delle attività e per la valutazione di quei processi che si prestano a miglioramenti continui.

Gli indicatori individuati per la misurazione dei processi sono:

Processo	Indicatore	Obiettivo	Rilevazione
PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	- FATTURATO - INCREMENTO SCONTRINO MEDIO	€ 9.6 milioni + € 3,00	Annuale Annuale
APPROVVIGIONAMENTI	- MOL - INDICE ROTAZIONE MAGAZZINO	31,5% 6,00	Annuale Annuale
EROGAZIONE SERVIZIO	- NUMERO RECLAMI TOTALI - NUMERO N.C. PER FARMACIA	≤ 3 ≤ 20	Annuale Annuale
GESTIONE RISORSE UMANE	- INDICE SODDISFAZIONE CLIENTE INTERNO	Giudizio: sufficiente	Annuale
CONTROLLO DI GESTIONE	- INDICE AZIENDALE DI AUTONOMIA FINANZIARIA - RIDUZIONE GIACENZE INVENTARI	Passività aziendali = 0 < € 1.500.000	Annuale Annuale
MIGLIORAMENTO CONTINUO	- VEDI PIANO DI MIGLIORAMENTO	Almeno il 70 % degli obiettivi di miglioramento	Annuale

PISA, 1.05.2009