



EGGS QMS

# EGGSQMS QUALITY MANAGEMENT

# EGGS QMS QUALITY MANAGEMENT

Descrizione	Elementi	Indicatori	Soglia	Punteggio	Verificato	Note
Pul	Pulizia del Capo	Macchie > 30 mm	0	3	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	1
Pul	Pulizia del Capo	Macchie <= 30 mm	1	2	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	1
Pul	Pulizia del Capo	Presenza Corpi estranei	0	3	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	0
Pul	Pulizia del Capo	Presenza Odori sgradevoli	0	3	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	1
SI	Stato igienico	Umidità residue	<= 4%	3	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	1
SI	Stato igienico	Stiratura conforme allo standard	obl	1	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	1
SI	Stato igienico	Integrità di confezionamento	obl	3	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	0
Stato man.	Stato di mantenimento del capo	Lacerazione (rotture, strappi, scuciture)	0	3	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	1
Stato man.	Stato di mantenimento del capo	Fori > 20 mm	0	4	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	1
Pul	Stato di mantenimento del capo	Fori <= 20 mm	2	2	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	1

**EGGSQMS** implementa il processo di controllo dei servizi previsti dai contratti di appalto. I servizi previsti negli appalti indetti dalla Pubblica Amministrazione e/o dalle Aziende Sanitarie sono soggetti a livelli di controllo per valutarne o meno la rispondenza ai requisiti e la qualità complessiva.

Le regole in base alle quali un servizio supera i controlli di qualità dipendono da specifiche normative (standard ISO 2859 che definisce i sistemi di campionamento e le metodiche di controllo), clausole contrattuali o livelli di servizio proposti dal fornitore in sede di risposta alla gara di appalto.



**INTEGRABILE**



**FLESSIBILE**



**SEMPLICE**



**SICURO**



### Compilazione schede

La compilazione delle schede predisposte dalla funzione di generazione si può effettuare sia tramite la funzione richiamata da menu sia attraverso una apposita APP utilizzabile con smartphone o tablet. La funzione a menù opera in modo “sincrono” ovvero comunica direttamente con la base dati dell’applicazione sia in lettura delle schede da compilare, sia a conferma di quelle compilate.



### Validazione schede

La funzione consente di esaminare le schede compilate e di effettuare la validazione; solo le schede validate concorrono al calcolo delle statistiche.



### Riepilogo schede

La funzione consente di consultare la situazione relativa alle schede di valutazione generate, compilate, validate, per avere un riepilogo dell’avanzamento del processo di valutazione



### Statistiche

La funzione preposta alla presentazione delle statistiche ha l’obiettivo di fornire indici sintetici sui risultati del controllo in base a criteri di selezione indicati dall’utente; tutti i dati statistici calcolati dalla funzione si basano sulle schede di controllo VALIDATE e possono essere esportati su Excel in modo da poter essere eventualmente rielaborati.

## AREE DI BASE

La progettazione del software garantisce semplicità nell’implementazione di customizzazione e nella realizzazione di moduli aggiuntivi personalizzati per adattare il software alle specifiche esigenze aziendali.



**CREAZIONE SCHEDE**



**AREA AMMINISTRATIVA**



**RIEPILOGO SCHEDE**



**STANDARD ISO**



**VALIDAZIONE SCHEDE**



**STATISTICHE**

## CARATTERISTICHE

**Contratto:** contratto di servizio stipulato fra un fornitore e uno o più clienti.

**Fornitore:** soggetto al quale è stata affidata l'esecuzione del contratto.

**Servizio:** oggetto del contratto (es. lavanolo, pulizie, ecc...).

**Base di controllo:** entità fisica del cliente nella quale vengono effettuati i controlli riferiti al monitoraggio del contratto.

**Lotto di controllo:** macroprocesso / attività oggetto della verifica di rispondenza ai requisiti qualitativi riferiti al contratto nell'ambito del servizio del contratto; è inteso come scomposizione del servizio e ha caratteristiche specifiche per ogni base di controllo.

**Unità di controllo:** specifica dell'elemento per il quale dovranno essere effettuate le verifiche previste da ogni lotto di controllo.

**Popolazione di controllo:** totale delle unità soggette a controllo nell'ambito del lotto; queste unità sono funzione dei Posti letto, dei dipendenti, dei reparti, strutture ecc. in relazione alle caratteristiche del contratto e dei controlli da effettuare. La popolazione di controllo è relativa al contratto / cliente / servizio / base di controllo.

**Punti di controllo:** ubicazioni fisiche nelle quali sono presenti gli elementi oggetto di verifica. Sono riferiti al singolo contratto e al servizio /cliente /base di controllo.

**Campione di controllo:** si tratta del campione estratto, nell'ambito della popolazione di controllo, che dovrà essere verificato tramite compilazione della scheda da rilevare.

**Sessione di controllo:** periodo per il quale è richiesto di effettuare il monitoraggio dei campioni di controllo e censire i risultati (es. il quadrimestre); è relativo a contratto / cliente / servizio / base di controllo.



**Scheda di controllo:** entità che descrive le modalità con cui deve essere effettuato il controllo del campione e aggrega elementi di controllo e relativi indicatori di misurazione con soglia attesa.

**Elementi di controllo:** si intendono le entità che, nell'ambito del lotto, costituiscono lo specifico oggetto di verifica di qualità. Sono gli elementi che compongono la scheda di controllo.

**Indicatori:** si intendono gli elementi qualitativi e quantitativi di cui è prevista la rilevazione dei risultati nell'ambito dell'elemento di controllo cui si riferiscono.

**Risultati attesi:** ogni indicatore, nell'ambito dell'elemento di controllo cui è correlato all'interno della scheda di controllo, presenta un risultato atteso perché si possa dichiarare conforme; i risultati attesi possono essere Si/No oppure un valore di previsione.

**Coefficiente di ponderazione (Peso):** peso assegnato al singolo indicatore nell'ambito del lotto di controllo all'interno della scheda di controllo; peso assegnato al lotto di controllo nell'ambito del servizio; il peso assunto dal lotto nell'ambito del servizio è ereditato da tutte le basi di controllo.

Se un contratto prevede più servizi è significativo anche il peso del servizio nell'ambito del contratto. I coefficienti di QMS ICT ponderazione non sono intesi come percentuali ma come valori numerici.

**Valore di soglia (VS):** identifica il Livello di Qualità Accettabile concordato in sede di contratto. È il livello limite di qualità attesa, ovvero la % minima al di sotto della quale l'unità di controllo (singola scheda rilevata) risulta non conforme.

**Qualità erogata (QE):** rappresenta il valore calcolato per ogni scheda di controllo; identifica il livello di qualità effettivamente resa per gli elementi di controllo considerati. Deve essere confrontato con il valore di soglia (VS).

**Livello di qualità accettabile (LQA):** rappresenta la soglia di non conformità massima, ovvero la % al di sopra della quale il lotto di controllo esaminato risulta non conforme e quindi rifiutato.

Descrizione	Elemento	Indicatori	Soglia	Punteggio	Verificato	Note
Pul	Pulizia del Capo	Macchie > 30 mm	0	3	Si/No	Note
Pul	Pulizia del Capo	Macchie <= 30 mm	1	3	Si/No	Note
Pul	Pulizia del Capo	Presenza Unghi scianci	0	3	Si/No	Note
Pul	Pulizia del Capo	Presenza Odori sgradevoli	0	3	Si/No	Note
Si	Stato igienico	Umidità residue	<< 4%	3	Si/No	Note
Si	Stato igienico	Struttura conforme allo standard	obbl	1	Si/No	Note
Si	Stato igienico	Integrità di confezionamento	obbl	3	Si/No	Note
Stato man.	Stato di mantenimento del capo	Lacerazione (rotture, strappi, sciacature)	0	3	Si/No	Note
Stato man.	Stato di mantenimento del capo	Fori > 20 mm	0	4	Si/No	Note
Pul	Stato di mantenimento del capo	Fori <= 20 mm	2	2	Si/No	Note

**Numero accettazioni (N.A.):** rappresenta il valore numerico massimo di unità non conformi all'interno del campione che viene analizzato, per determinare l'accettazione del lotto. È definito nell'ambito di contratto / cliente / servizio / base di controllo.

**Numero rifiuto (N.R.):** rappresenta il valore numerico minimo di unità non conformi all'interno del campione da analizzare, al di sopra del quale si determina il rifiuto del lotto. È definito nell'ambito di contratto / cliente / servizio / base di controllo.

**Livello di qualità raggiunto (LQR):** indicatore del risultato ottenuto dalla applicazione del sistema di controllo. Si calcola elaborando le schede di controllo rilevate per ciascun lotto, ed è misurato attraverso l'INDICE DEL LOTTO (aggregazione dei risultati delle schede relative allo stesso lotto di controllo).

**Indice di qualità non conforme:** misura lo scarto numerico tra la qualità effettiva e la qualità standard.

**Livello di qualità finale (LQF):** livello di qualità corrispondente alle esigenze del cliente, misurata attraverso un INDICE GLOBALE DEL SERVIZIO (IG); è calcolato valore attraverso la moltiplicazione di ciascun indice di lotto per il coefficiente di ponderazione attribuito. L'indice globale del servizio è previsto anche a livello di ciascuna base di controllo, oltre che per cliente.



**ICT - GROUP S.r.l.**

Via Cavallotti, 8 - 42122 Reggio Emilia (RE) - Italy

Tel. +39 0522 629641- Fax. +39 0522 629259

**commerciale@ict-group.it - [www.ict-group.it](http://www.ict-group.it)**

P.IVA. 02493530352 - Capitale sociale 300.000 € i.v.