

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.5
		PAG.:	1 di 7
		REV.:	B

SEZIONE 7.5

PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

SOMMARIO

7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi.....	pag. 2
7.5.2	Validazione dei processi di erogazione dei servizi.....	pag. 3
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità.....	pag. 3
7.5.4	Proprietà dei Clienti.....	pag. 4
7.5.5	Conservazione dei prodotti.....	pag. 5
7.5.6	Attività post consegna.....	pag. 6
7.5.7	Controllo delle modifiche.....	pag. 7
7.5.8	Rilascio dei prodotti.....	pag. 7
A.	Responsabilità.....	pag. 7

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Indice di Rev.	A	B	C	D	E
Data	01/08/05	01/09/2017			
Emesso					
Controllato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.5
		PAG.:	2 di 7
		REV.:	B

Approvato					
-----------	--	--	--	--	--

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 7.5
		PAG.: 3 di 7
		REV.: B

7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Senior Residence pianifica e gestisce le attività di erogazione dei servizi in condizioni controllate. Tali condizioni prevedono:

a) La disponibilità di informazioni che descrivano le caratteristiche del servizio

Le modalità di esecuzione dei servizi di assistenza sono pianificate e descritte in dettaglio nelle Specifiche di Processo (vedere Sez. 4.1 del MGQ) e nei Capitolati di Appalto per i servizi affidati ad enti esterni (Appaltatore dei servizi), correlati istruzioni emesse dalla cooperativa, controllate ed approvate dalla Direzione Generale e dalla Direzione Sanitaria.

Le informazioni contenute nei documenti suddetti sono integrate dalle esigenze emerse nel monitoraggio dello stato di salute dell'Ospite e contenute nei vari documenti di pianificazione delle diverse attività emessi dalla Direzione Generale e dalla Direzione Sanitaria.

b) La disponibilità di istruzioni di lavoro e protocolli

Apposite istruzioni di lavoro (IL) e di controllo (IC) ed adeguati protocolli, descrivono le fasi dei processi di maggior criticità per la qualità del servizio e forniscono un valido strumento di riferimento per gli operatori.

Le istruzioni di lavoro e controllo ed i protocolli (vedi tav. 3 sez. 4 del MGQ) sono portati a conoscenza degli operatori interessati.

c) Erogazione dei servizi di assistenza

I servizi sono erogati da personale in possesso di competenze adeguate (vedere Sez. 6.2 del MGQ) con il supporto di:

- attrezzature e prodotti adeguati al tipo di attività che deve essere svolta;
- dispositivi di misurazione per il controllo dello stato di salute dell'Ospite.

Apposita documentazione consente agli operatori di registrare giornalmente le attività svolte nei confronti degli Ospiti. La suddetta documentazione è raccolta, controllata e conservata dai responsabili.

Qualora gli operatori rilevino insorgenza di sindromi depressive e/o ansiose, stati di deterioramento cognitivo o decadimento delle condizioni di autosufficienza dell'Ospite segnalano tempestivamente alla Capo Sala o al Direttore Sanitario l'evento per l'attivazione dei necessari provvedimenti.

URP quotidianamente riporta su supporto informatico le consegne (tutelari ed infermieristiche) pervenute dai reparti al fine di assicurare una pronta consultazione delle stesse da parte delle Direzioni interessate.

d) Attuazione di attività di monitoraggio e misurazione

I servizi di assistenza sono tenuti sotto controllo attraverso attività di monitoraggio e misurazione che riguardano:

- l'efficacia del servizio, cioè gli effetti che il servizio erogato ha sullo stato di salute dell'Ospite;
- la qualità del servizio, cioè il rispetto da parte degli operatori delle modalità di lavoro pianificate.

Le modalità di monitoraggio e misurazione dell'assistenza sono descritte nella Sez. 8.2.4 del MGQ.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.5
		PAG.:	4 di 7
		REV.:	B

7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I processi che necessitano di validazione sono rappresentati dalle attività relative all'assistenza infermieristica e igiene alimentare affidate all'Appaltatore dei servizi. In relazione a tali processi **Senior Residence** assicura che gli stessi conseguano i risultati pianificati attraverso:

- l'approvazione del processo da parte della Direzione Sanitaria;
- l'approvazione delle istruzioni operative fornite dalla Cooperativa;
- l'approvazione delle apparecchiature utilizzate;
- il controllo che il personale sia adeguatamente qualificato;
- il controllo che le registrazioni siano adeguate e conservate secondo le modalità indicate nella Sez. 4.2.4 del MGQ;
- la rivalidazione dei processi in caso di variazioni.

Il presente requisito si applica altresì al processo di sterilizzazione dei ferri chirurgici effettuato mediante l'utilizzo di stufetta specifica. Il processo risulta validato a seguito dell'esito positivo del test di viraggio effettuato ad ogni ciclo. Un apposita istruzione descrive le modalità operative che l'infermiere incaricato (capo sala o suo sostituto) devono eseguire per ottenere efficacemente la sterilizzazione dei ferri.

La verifica di tali processi è fatta periodicamente secondo le modalità indicate nella sez. 8.2.3 del MGQ.

7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'

a) Identificazione dei prodotti generici

I prodotti immagazzinati sono identificati con etichette poste dai Fornitori. Ove l'identificazione fosse mancante è compito di URP provvedere alla loro identificazione. L'identificazione del prodotto può essere apposta sul singolo prodotto, sul contenitore o area di magazzino di prodotti omogenei ed è garantita dall'ingresso del prodotto nella struttura fino al loro utilizzo finale.

b) Identificazione prodotti con scadenza

I prodotti soggetti a scadenza sono identificati dai Fornitori in base alle normative in materia. E' responsabilità degli addetti provvedere a segregare i prodotti la cui data risulti mancante o non leggibile.

c) Identificazione capi sporchi ed infetti

I capi sporchi provenienti dalle camere degli Ospiti devono essere posti in contenitori appositamente identificati. I capi che necessitano di disinfezione oltre la normale pulizia sono segregati, posti in contenitori chiusi e opportunamente identificati.

d) Rintracciabilità

Senior Residence ha predisposto alcune schede di registrazione relative agli aspetti amministrativo, socio assistenziale, sanitario, infermieristico, fisioterapico, di gestione generale degli Ospiti.

Tali schede di registrazione, in particolare la Cartella Clinica ed il PAI, consentono di rintracciare tutte le informazioni relativamente alla permanenza dell'Ospite, alle sue esigenze e al suo stato di salute, nonché riguardo gli oggetti di sua proprietà. Esse sono aggiornate dai responsabili lungo tutto il periodo di permanenza dell'Ospite e conservate secondo le modalità indicate nella Sez. 4.2.4 del MGQ.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.5
		PAG.:	5 di 7
		REV.:	B

7.5.4. PROPRIETA' DEI CLIENTI

a. Beni di proprietà dell'ospite

Senior Residence non si assume la responsabilità di conservazione dei beni degli ospiti in accordo a quanto stabilito nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di gestione, salvo nei casi in cui siano espressamente dati in custodia. Poiché la gestione dei beni dell'ospite è uno degli aspetti che caratterizza la qualità del servizio, sono adottate le seguenti misure:

- Indumenti: all'ingresso dell'ospite si comunica all'ospite o ai parenti dello stesso che gli indumenti devono essere singolarmente identificati con il codice personale dell'ospite. I parenti controfirmano per ricevuta tale richiesta. Gli operatori assicurano il trattamento degli stessi con il dovuto riguardo onde evitare mancanze e avarie. In caso di mancanze o danneggiamenti è trasmessa comunicazione documentata all'ospite o alla famiglia.
- Oggetti personali e ausili: al momento dell'ingresso, gli ausili sono registrati in appositi elenchi su software con l'identificazione del proprietario (Ospite o ASL), la data di ingresso in struttura, l'utilizzatore, ed una breve descrizione dell'ausilio, previo controllo della qualità e dello stato dell'ausilio stesso. Ogni ausilio è identificato con il codice dell'ospite e con la matricola dell'ausilio. In caso di mancanze o danneggiamenti è trasmessa comunicazione documentata all'ospite o alla famiglia.
- Beni in comodato: qualora in fase di accettazione di un ospite o durante la sua permanenza si rilevi la necessità di nuovi ausili, è fatta richiesta documentata in accordo a quanto previsto dal SSN.
La restituzione di un ausilio è fatta con comunicazione documentata alla A.S.L. o alla famiglia. In caso di mancanze o avarie è trasmessa comunicazione documentata all'ospite o alla famiglia.
Gli ausili per l'incontinenza forniti dalla ASL e destinati agli ospiti, sono conservati nel magazzino della struttura. Poiché la ASL garantisce 4 ausili per l'incontinenza al giorno per ospite e la struttura ne offre 6, non risulta possibile gestire nominalmente le singole confezioni di tali ausili.

Le proprietà del cliente possono riguardare i dati personali. Nel Documento Programmatico di Sicurezza, previsto dal D.Lgs 196/03, sono state definite le modalità di trattamento dei dati degli ospiti.

b. Documenti amministrativi / sanitari di proprietà dell'ospite

Senior Residence richiede l'autorizzazione documentata al trattamento dei dati personali in accordo alla L. 196/03 e successive modifiche, e provvede alla conservazione e protezione degli stessi attraverso archivi protetti.

c. Farmaci

I farmaci sono forniti dal SSN secondo quanto previsto dalle convenzioni in essere con i singoli ospiti, tramite la via della prescrizione mediante ricetta medica, o, per i farmaci che non necessitano di prescrizione, la fornitura è effettuata da **Senior Residence** per conto dell'ospite previa necessaria richiesta dei sanitari.

In caso di mancanze, è trasmessa comunicazione documentata all'ospite o alla famiglia.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.5
		PAG.:	6 di 7
		REV.:	B

7.5.5. CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI

a) Movimentazione interna

La movimentazione è eseguita avendo cura dei prodotti, prevenendo deterioramenti, perdite o danneggiamenti.

La movimentazione della biancheria sporca è effettuata dal personale in contenitori chiusi avendo cura di evitare contaminazioni.

b) Immagazzinamento

L'immagazzinamento dei materiali/prodotti è fatto in locali chiusi adeguatamente identificati, con accesso limitato al personale autorizzato.

Sono inoltre presenti piccoli magazzini di reparto, adeguatamente identificati, per la gestione delle esigenze correnti.

I materiali/prodotti sono immagazzinati in modo ordinato utilizzando, dove necessario, scaffalature adeguate, sono identificati ed il loro utilizzo è tenuto sotto controllo dai responsabili.

c) Conservazione

I prodotti utilizzati dal bar interno che necessitano di conservazione a temperatura controllata (gelati), sono conservati in frigoriferi adeguatamente tenuti sotto controllo (vedere Sez. 6.2 e 7.6 del MGQ).

La conservazione dei farmaci è effettuata dagli I.P. in appositi armadi chiusi situati nell'infermeria della struttura. Non è consentito l'uso dei farmaci senza autorizzazione scritta della Direzione Sanitaria o della Capo Sala.

I farmaci che necessitano di conservazione a temperatura controllata, sono conservati nel frigorifero dell'infermeria della struttura, adeguatamente tenuto sotto controllo (vedere Sez. 6.2 e 7.6 del MGQ). Mensilmente è controllata la scadenza di tutti i farmaci in giacenza e l'esito del controllo è documentato su un apposito modulo. Qualora siano rinvenuti farmaci prossimi alla scadenza (scadenza inferiore a 30 gg) i farmaci sono evidenziati ed utilizzati entro il periodo oppure sono smaltiti.

Necessitano di conservazione a T° adeguate gli alimenti posti nelle celle frigo e nei congelatori. La gestione degli alimenti conservati nelle celle frigo e nei congelatori è affidata all'Appaltatore dei servizi. Le modalità di controllo dell'adeguatezza della conservazione di tali prodotti, è illustrata nella sez. 8.2.3 del MGQ.

7.5.6. ATTIVITÀ POST-CONSEGNA

I documenti di registrazione relativi agli aspetti amministrativi, assistenziali, sanitari, infermieristici, fisioterapici degli Ospiti sono conservati per periodi di tempo predefiniti e consentono di rintracciare tutte le informazioni relative allo stato di salute dell'ospite durante il periodo di permanenza e alla tipologia dei servizi di assistenza erogati anche dopo la sua uscita dalla struttura. Tali documenti sono disponibili alle parti esterne interessate su richiesta.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 7.5
		PAG.: 7 di 7
		REV.: B

7.5.7. CONTROLLO DELLE MODIFICHE

Le modifiche all'erogazione dei servizi determinano una revisione delle schede di processo e il loro riesame è documentato con le firme di emissione, controllo e approvazione poste sul documento.

7.5.8. RILASCIO DEI PRODOTTI E SERVIZI

Tutte le attività di erogazione dei servizi sono pianificate e sono costantemente monitorate al fine di assicurare la loro conformità ai requisiti.

Nel caso intervengano impedimenti alla realizzazione di quanto pianificato questi sono adeguatamente documentati nelle schede di registrazione con evidenza del responsabile che ha autorizzato il rilascio del servizio.

Alcuni servizi sono autorizzati in forma documentata da MMG (utilizzo di mezzi di contenzione e presidi). Quando le condizioni dell'ospite richiedono servizi diversi da quelli pianificati, tali esigenze sono portate a conoscenza e approvate dalla Direzione e dai parenti.

A. RESPONSABILITA'

ATTIVITA'	A	R	C	P
Pianifica le attività di assistenza		DGE / DSA / Capo Sala		
Esegue le attività di assistenza		Operatori di cooperativa	DSA / Capo Sala	
Valida i processi infermieristici		DSA		
Assicura l'identificazione e rintracciabilità		URP / Operatori	DAM / Capo Sala	
Tiene sotto controllo i beni di proprietà clienti		URP / Operatori	DAM / Capo Sala	
Tiene sotto controllo la tenuta di protesi ed ausili degli ospiti		DSA		
Assicura il corretto immagazzinamento		URP		

R = Responsabile - P = Partecipa - C = Controlla - A = Approva