

 SR SENIOR RESIDENCE	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		CAP.: 8.2
		PAG.: 1 di 6
		REV.: D

CAPITOLO 8.2

MISURAZIONI E MONITORAGGIO

SOMMARIO

8.2.1	<i>Soddisfazione del cliente.....</i>	<i>pag. 2</i>
8.2.2	<i>Audit interni.....</i>	<i>pag. 2</i>
8.2.3	<i>Misurazioni e monitoraggio dei processi.....</i>	<i>pag. 3</i>
8.2.4	<i>Misurazioni e monitoraggio dei servizi.....</i>	<i>pag. 4</i>
A.	<i>Responsabilità.....</i>	<i>pag. 5</i>
B.	<i>Documenti di riferimento.....</i>	<i>pag. 6</i>

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Indice di Rev.	A	B	C	D	E
Data	01/08/05	25/10/05	01.09.09	02.07.12	
Emesso					
Controllato					
Approvato					

 SENIOR RESIDENCE	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		CAP.:	8.2
		PAG.:	2 di 6
		REV.:	D

8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La soddisfazione del Cliente è monitorata attraverso un questionario trasmesso e compilato dagli Ospiti, o dai loro parenti, con periodicità annuale.

Il questionario elenca una serie di criteri di valutazione del servizio e l'Ospite, o il parente, ha la possibilità di esprimere il livello di qualità percepito per i singoli servizi ricevuti. L'insieme dei criteri di valutazione consente di avere una misura delle prestazioni del Sistema Qualità.

Al rientro i questionari sono elaborati al fine di determinare:

- la distribuzione della soddisfazione espressa dai Clienti;
- i criteri di valutazione che risultano essere meno apprezzati.

La metodologia di analisi dei dati è dettagliata nella Sez. 8.4 del MGQ.

Oltre ai dati emessi dall'indagine sulla soddisfazione e monitoraggio può comprendere altre informazioni, quali: numero domande in lista di attesa, espressioni di gradimento, numero e tipologia dei reclami.

I risultati ottenuti dalla misura della soddisfazione del Cliente consentono di individuare le azioni di miglioramento da introdurre nel Sistema Qualità.

8.2.2 AUDIT INTERNI

Gli Audit interni del Sistema Qualità sono condotti secondo le modalità descritte da una procedura documentata.

Lo scopo degli audit è quello di:

- assicurare la conformità del Sistema Qualità adottato con quello descritto nel Manuale e nelle Procedure, la sua conformità con la norma UNI EN ISO 9001/2008 e con la Politica per la Qualità;
- controllare l'attuazione e l'aggiornamento del Sistema Qualità.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi gli audit del Sistema Qualità aziendali sono pianificati su base annuale. Il piano è redatto considerando il livello di criticità delle diverse aree, determinato in base a:

- importanza dell'area o del processo sulla qualità del servizio;
- risultati di precedenti verifiche ispettive.

I criteri e l'estensione degli audit sono definiti nelle liste di controllo predisposte dai verificatori.

L'attività di verifica del Sistema Qualità è svolta da personale indipendente dall'attività sottoposta a verifica, in possesso di adeguata qualifica.

Il personale di verifica prepara ciascuna verifica, individuando preventivamente le informazioni da raccogliere, ed informa della verifica il responsabile della funzione interessata.

 SENIOR RESIDENCE	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		CAP.: 8.2
		PAG.: 3 di 6
		REV.: D

Gli audit sono gestiti raccogliendo le evidenze oggettive (registrazioni, dati, documenti), dai quali risulti l'applicazione delle procedure del Sistema Qualità.

In caso di non conformità, queste devono essere rilevate indicando i riferimenti ai documenti interessati. Il verificatore deve inoltre valutarne la gravità, ritenendo:

- Minori - quelle dovute a disattenzione o imprecisione da parte del personale;
- Maggiori - quelle derivanti da una non applicazione delle procedure, protocolli, processi o istruzioni o che possono avere gravi ripercussioni sulla qualità del servizio.

Gli audit sono documentate con un Rapporto di Verifica che viene discusso con il responsabile interessato individuando, in caso di non conformità, le azioni da intraprendere per la loro soluzione.

In questo caso, viene stabilita la data della verifica successiva per controllare che l'azione sia stata applicata dal personale interessato e l'efficacia dell'azione stessa.

Il responsabile dell'area sottoposta a verifica deve tempestivamente provvedere all'eliminazione delle non conformità rilevate.

In presenza di non conformità, devono essere ricercate le cause che l'hanno originata e deve essere valutata l'opportunità di emettere un'Azione Correttiva per la loro eliminazione, registrandone i riferimenti nel Rapporto di Verifica.

I risultati delle verifiche sono portati all'attenzione della Direzione Generale nel corso delle riunioni di riesame del Sistema.

8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

I processi del Sistema di Gestione per la Qualità definiti dalla Sez. 4.1 del MGQ sono descritti in dettaglio nelle Specifiche di Processo (SP) e nei Protocolli con evidenza delle fasi e dei punti di controllo necessari per assicurare la capacità del processo ad ottenere i risultati pianificati.

Il tipo e l'estensione dei monitoraggi dei processi sono determinati in base al loro impatto sulla conformità del servizio e sull'efficacia del Sistema Qualità.

Le modalità di monitoraggio dei processi per verificare la loro idoneità e adeguatezza sono:

- attraverso le verifiche interne del Sistema Qualità (Sez. 8.2.2 del MGQ);
- nel riesame della Direzione (Sez. 5.6 del MGQ) attraverso il riscontro del raggiungimento degli obiettivi attribuiti ai processi;
- attraverso il monitoraggio continuo dei processi da parte dei responsabili.

I processi affidati all'esterno sono ulteriormente tenuti sotto controllo secondo quando riportato nella seguente tabella:

 SENIOR RESIDENCE	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		CAP.: 8.2
		PAG.: 4 di 6
		REV.: D

TENUTA SOTTOCONTROLLO DEI PROCESSI ESTERNI				
PROCESSO	MODALITA' DI CONTROLLO	RIFERIMENTI	FREQUENZA	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE
FORNITURA, PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE DEI PASTI	VERIFICA PERIODICA DEL SERVIZIO	IC-U-01 + MANUALE HACCP	GIORNALIERA SEMESTRALE	RGQ 15
	COMPETENZE DEL PERSONALE	PIANO COMPETENZE	OGNI NUOVO PERSONALE	RGQ 16
	ORARIO DI LAVORO	CAPITOLATO DI APPALTO / PIANO DI LAVORO	MENSILE	URP 15
	MONITORAGGIO EFFICIENZA DEL SERVIZIO	IC – U – 01	MENSILE	URP 61
SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIOASSISTENZIALE ALLA PERSONA	VERIFICA PERIODICA DEL SERVIZIO	IC-I-02 + CAPITOLATO D'APPALTO	GIORNALIERA SEMESTRALE	RGQ 15
	COMPETENZE DEL PERSONALE	PIANO COMPETENZE	OGNI NUOVO PERSONALE	RGQ 16
	ORARIO DI LAVORO	CAPITOLATO DI APPALTO / PIANO DI LAVORO	MENSILE	URP 15
SERVIZIO INFERMIERISTICO	VERIFICA PERIODICA DEL SERVIZIO	IC-I-01 + CAPITOLATO D'APPALTO	GIORNALIERA SEMESTRALE	RGQ 15
	COMPETENZE DEL PERSONALE	PIANO COMPETENZE	OGNI NUOVO PERSONALE	RGQ 16
	ORARIO DI LAVORO	CAPITOLATO DI APPALTO / PIANO DI LAVORO	MENSILE	URP 15
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE PSICO-FISICA	VERIFICA PERIODICA DEL SERVIZIO	IC-I-03 + CAPITOLATO DI APPALTO	GIORNALIERA SEMESTRALE	RGQ 15
	COMPETENZE DEL PERSONALE	PIANO COMPETENZE	OGNI NUOVO PERSONALE	RGQ 16
	ORARIO DI LAVORO	CAPITOLATO DI APPALTO / PIANO DI LAVORO	MENSILE	URP 15
SERVIZIO ANIMAZIONE	VERIFICA PERIODICA DEL SERVIZIO	IC-I-05	GIORNALIERA SEMESTRALE	RGQ 15
	COMPETENZE DEL PERSONALE	PIANO COMPETENZE	OGNI NUOVO PERSONALE	RGQ 16
	ORARIO DI LAVORO	CAPITOLATO DI APPALTO / PIANO DI LAVORO	MENSILE	URP 15
PULIZIE DEI LOCALI INTERNI, SIA COMUNI CHE DI VITA PRIVATA	VERIFICA PERIODICA DEL SERVIZIO	CAPITOLATO D'APPALTO + IC-I-04	GIORNALIERA SEMESTRALE	RGQ 15
	COMPETENZE DEL PERSONALE	PIANO COMPETENZE	OGNI NUOVO PERSONALE	RGQ 16
	ORARIO DI LAVORO	CAPITOLATO DI APPALTO / PIANO DI LAVORO	MENSILE	URP 15
PULIZIA DEGLI SPAZI ESTERNI	VERIFICA PERIODICA DEL SERVIZIO	CAPITOLATO D'APPALTO + IC-I-04	GIORNALIERA SEMESTRALE	RGQ 15
	COMPETENZE DEL PERSONALE	PIANO COMPETENZE	OGNI NUOVO PERSONALE	RGQ 16
	ORARIO DI LAVORO	CAPITOLATO DI APPALTO / PIANO DI LAVORO	MENSILE	URP 15
SERVIZIO DI DERATTIZZAZIONE E DEBLATTIZZAZIONE	VERIFICA PERIODICA DEL SERVIZIO	CAPITOLATO D'APPALTO	SEMESTRALE	MAN 02
TRASPORTO RIFIUTI R.S.U. AL PUNTO DI CONSEGNA AMIAT	VERIFICA AGGIORNAMENTO DOCUMENTAZIONE	CAPITOLATO D'APPALTO + PR 12	SEMESTRALE	/
SMALTIMENTO RIFIUTI SPECIALI	VERIFICA AGGIORNAMENTO DOCUMENTAZIONE	CAPITOLATO D'APPALTO + PR 12	CONTINUO	FORMULARIO + INF 23

 SENIOR RESIDENCE	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		CAP.: 8.2
		PAG.: 5 di 6
		REV.: D

L'esito dei monitoraggi giornalieri non è documentato. Qualora vengano rilevate non conformità nei monitoraggi giornalieri e nelle verifiche periodiche, sono notificate dalla Direzione alla referente di cooperativa, secondo quanto indicato nel capitolato d'appalto e nelle relative Istruzioni Operative di Controllo.

Qualora i risultati non siano raggiunti, sono definite e attuate le azioni correttive necessarie per assicurare la loro adeguatezza (Sez. 8.5.2 del MGQ).

8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

I servizi erogati da **Senior Residence** sono costantemente tenuti sotto controllo per verificare che i relativi requisiti siano soddisfatti.

Il controllo è eseguito durante lo svolgimento del servizio e a cambiamento del turno, in accordo con quanto pianificato (vedere Sez. 7.1 del MGQ).

I controlli sono eseguiti dai responsabili, ciascuno per la propria area di competenza, ed in particolare:

RESPONSABILE	ATTIVITÀ CONTROLLATE
DSA	Assistenza sanitaria, assistenza tutelare, infermieristica, farmaceutica, fisioterapia, gestione delle urgenze, alimentazione ospiti, pulizia ed igiene degli ambienti, smaltimento rifiuti ospedalieri, carico – scarico stupefacenti.
DGE	Animazione

Le modalità di controllo sono descritte in apposite Istruzioni Operative. Apposite schede di registrazione consentono ai responsabili di dare evidenza della conformità dei servizi ai criteri di accettazione.

I responsabili del controllo hanno l'autorità di autorizzare il proseguimento del servizio, o di intervenire nel caso in cui rilevino non conformità al fine di assicurare che lo stesso sia eseguito in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione della Direzione Generale.

In presenza di non conformità queste sono rilevate, documentate e trattate secondo le modalità indicate nella Sez. 8.3 del MGQ.

I documenti di registrazione della conformità dei servizi sono conservati secondo le modalità indicate nella Sez. 4.2.4 del MGQ.

A. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	A	R	C	P
Misura la soddisfazione clienti		URP		
Pianifica ed esegue le Verifiche Ispettive Interne		DGE / RGQ		
Esegue il monitoraggio dei processi		RGQ		
Controlla il servizio di assistenza sanitaria / infermieristica / alimentazione ospiti		DSA		
Controlla il servizio di assistenza tutelare		DSA		
Controlla il servizio di fisioterapia		DSA		

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

 SENIOR RESIDENCE	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		CAP.: 8.2
		PAG.: 6 di 6
		REV.: D

B. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- PQ 03 Procedura Verifiche Interne
- URP 23 Questionario
- RGQ 15 Lista di controllo verifiche periodiche conformità dei servizi
- RGQ 16 Controllo competenze personale di cooperativa