

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 7.1
		PAG.: 1 di 3
		REV.: A

SEZIONE 7.1

PIANIFICAZIONE EROGAZIONE DEL SERVIZIO

SOMMARIO

7.1 Pianificazione erogazione del servizio.....pag. 2

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Indice di Rev.	A	B	C	D	E
Data	01/08/2005				
Emesso					
Controllato					
Approvato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ'	COD.: MGQ
		SEZ.: 7.1
		PAG.: 2 di 3
		REV.: A

7.1 PIANIFICAZIONE EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I processi per l'erogazione del servizio sono pianificati e sviluppati secondo quanto descritto nella Sez. 4.1 del presente MGQ e tali processi sono coerenti con il Sistema di Gestione per la qualità.

Nella pianificazione delle attività necessarie a realizzare il servizio sono definiti:

a) I requisiti relativi al servizio

I requisiti del servizio di assistenza riguardano lo stato fisico, psichico e relazionale di ogni singolo ospite. Essi sono definiti attraverso:

- la Carta dei Servizi, che definisce i servizi presenti presso **Senior Residence**;
- il P.A.I., che definisce il tipo di assistenza che ciascun ospite sia autosufficiente, sia non autosufficiente, necessita in base al suo stato di salute psico-fisico;

b) Gli obiettivi di qualità del servizio

Gli obiettivi di qualità dei servizi erogati sono individuati nel mantenimento e miglioramento dello stato di salute dell'ospite in un ambiente accogliente e confortevole. In particolare sono individuati i seguenti obiettivi:

- alimentazione adeguata alle esigenze;
- un'assistenza tutelare che assicuri un'adeguata igiene personale, prevenzione piaghe da decubito, trattamento dell'incontinenza;
- un'assistenza infermieristica tempestiva e professionale;
- un'attività di riabilitazione psico-fisica adeguata alle necessità;
- attività di animazione di gradimento;
- ambienti con elevato livello di pulizia ed igiene.

Tali obiettivi sono misurati secondo quanto descritto nella Sezione 8.2.4 del MGQ.

c) L'esigenza di definire processi e fornire risorse

Nella fase di ammissione ed ingresso dell'Ospite sono identificati i processi applicabili e le risorse, di personale e mezzi, necessarie per la loro realizzazione.

Nel caso sia necessario sviluppare un nuovo processo (necessità di un nuovo servizio o nuove modalità di erogazione di servizi preesistenti), lo stesso viene progettato, riesaminato e verificato prima della sua realizzazione (vedere Sez. 7.3 MGQ).

d) Le attività di verifica necessarie per assicurare la conformità del servizio

Le attività di verifica che assicurano la conformità del servizio sono definite nei processi di erogazione del servizio, in coerenza con i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

e) Le registrazioni necessarie per dare evidenza che i processi soddisfino i requisiti

I documenti di registrazione necessari per dare evidenza della conformità dei servizi sono definiti e riportati nelle corrispondenti sezioni del MGQ, processi, procedure e protocolli.

Tali registrazioni sono conservate secondo quanto indicato nella Sez. 4.2.4.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.1
		PAG.:	3 di 3
		REV.:	A

f) Elementi in uscita della progettazione

- Scheda Nuovo Progetto;
- Carta dei Servizi;
- Schede di processo;
- Procedure Qualità;
- Istruzioni Operative;
- Protocolli;
- Piani di Assistenza Individualizzata.