

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	6.0
		PAG.:	1 di 6
		REV.:	B

SEZIONE 6.0

GESTIONE DELLE RISORSE

SOMMARIO

6.1	Messa a disposizione delle risorse.....	pag.2
6.2	Risorse Umane.....	pag.2
6.2.1	Generalità.....	pag. 2
6.2.2	Competenza, <i>formazione – addestramento e consapevolezza</i>	pag. 3
6.3	Infrastrutture.....	pag. 4
6.4	Ambiente di lavoro.....	pag. 5
A.	Responsabilità.....	pag. 6
B.	Documenti allegati.....	pag. 6
C.	Documenti di riferimento.....	pag. 6

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Codice	A	B	C	D	E
Data	01/08/2005	01.09.09			
Emesso					
Controllato					
Approvato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	6.0
		PAG.:	2 di 6
		REV.:	B

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione di **Senior Residence** assicura che siano tempestivamente individuate e rese disponibili le risorse per:

- attuare e tener aggiornato il Sistema Qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- accrescere la soddisfazione dei Clienti fornendo servizi che rispondano ai requisiti previsti.

Nella messa a disposizione delle risorse sono considerate le prescrizioni previste dalla normativa vigente in materia.

L'inserimento di personale che avvia un rapporto di lavoro/collaborazione con **Senior Residence**, è preceduto da un colloquio informativo per valutare le competenze e l'eventuale necessità di addestramento per affiancamento.

L'attività di **Senior Residence** richiede un'attenta programmazione dei turni di lavoro. La programmazione è comunicata alla Cooperativa attraverso il documento "Organizzazione del lavoro" emesso da **Senior Residence**, e controfirmato per accettazione dalla Responsabile di cooperativa.

A seguito di tale documento, la Cooperativa fa pervenire all'approvazione e riesame della Direzione Generale di **Senior Residence** il Programma di Lavoro in base al quale verranno svolte le attività pianificate.

La messa a disposizione delle risorse comprende inoltre:

- L'adeguatezza e l'efficienza delle infrastrutture;
- L'idoneità dell'ambiente alle esigenze degli ospiti.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 GENERALITA'

La competenza del personale è il fattore principale che influenza la qualità del servizio di assistenza e la soddisfazione del Cliente.

Senior Residence ha introdotto un sistema di valutazione delle competenze del personale, che considera i seguenti aspetti:

- grado di istruzione;
- addestramento;
- abilità professionali;
- esperienza;
- qualificazioni;

Poiché la conformità del servizio può essere influenzata direttamente o indirettamente da personale che svolge qualsiasi compito nel Sistema di Gestione per la Qualità il sistema di valutazione delle competenze è applicato a tutto il personale.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	6.0
		PAG.:	3 di 6
		REV.:	B

6.2.2 COMPETENZA, FORMAZIONE – ADDESTRAMENTO E CONSAPEVOLEZZA

Le attività necessarie per assicurare al personale la competenza a svolgere efficacemente le mansioni affidate, vengono assicurate dalla Direzione con la collaborazione delle funzioni tecniche competenti attraverso:

a) Definizione delle competenze necessarie

Le competenze necessarie al personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio sono definite nel Piano Competenze.

Le figure professionali interessate sono costituite da:

Responsabile Qualità, Direzione Sanitaria, Capo Sala, addetti amministrativi, addetti URP, addetto manutenzioni, alle quali si aggiungono le figure professionali impiegate dalla cooperativa.

Annualmente le competenze necessarie sono confrontate con quelle reali per individuare le esigenze di miglioramento dandone evidenza nel Programma di Formazione annuale personale Senior Residence.

Alcune figure professionali necessitano di una specifica qualificazione:

- Direttore Sanitario;
- Infermieri Professionali;
- O.S.S.;
- Addetti alle verifiche ispettive interne;
- Responsabile sicurezza, antincendio, primo soccorso.

Le competenze del personale di cooperativa sono tenute sotto controllo attraverso un'apposita scheda, aggiornate dall'URP ad ogni ingresso di nuovo personale.

b) Addestramento e Formazione del personale

Le tipologie di addestramento e formazione adottate si articolano in:

- *Addestramento per affiancamento*: specifico delle nuove assunzioni, dei cambi di mansione o l'attivazione di nuovi servizi;
- *Addestramento professionale*: partecipazione a corsi di aggiornamento (interni o esterni all'organizzazione).

Le attività di formazione erogate sono documentate da:

- Rapporto di Addestramento e formazione;
- Attestati di partecipazione/Qualificazione per l'addestramento erogato da Enti Esterni;
- Rapporto di addestramento per affiancamento.

c) Valutazione dell'efficacia dell'addestramento

A seguito delle attività di addestramento e formazione ne viene valutata l'efficacia in termini di:

- *apprendimento*: la valutazione è fatta al termine dell'addestramento da parte dell'istruttore e può consistere in un test o prova pratica;
- *capacità di trasferire sul posto di lavoro le nozioni acquisite*: la valutazione è fatta dal responsabile, dopo un periodo di analisi dell'attività svolta dal personale interessato.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	6.0
		PAG.:	4 di 6
		REV.:	B

La valutazione dell'efficacia è documentata nei rapporti di addestramento.

In caso di valutazione negativa, l'addestramento non è registrato nella scheda dell'interessato e la Direzione valuta le azioni da intraprendere.

d) RegISTRAZIONI del grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza

Le registrazioni del grado di istruzione, addestramento, abilità, esperienza del personale sono documentate nelle Schede del Personale aggiornate sulla base dei Rapporti di Addestramento e degli attestati di partecipazione/qualificazione.

Le schede Personale, con i relativi rapporti di addestramento, sono conservate secondo le modalità indicate nella Sez. 4.2.4 del MGQ.

e) Consapevolezza da parte del personale

La consapevolezza dell'importanza delle proprie attività e del loro contributo al raggiungimento degli obiettivi per la qualità come leva motivazionale per il personale, è divulgata attraverso:

- presa visione dei rapporti di verifica del Sistema Qualità;
- presa visione delle non conformità causate;
- partecipazione a riunioni per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi.

f) Formazione relativa al personale della cooperativa appaltatrice della gestione dei servizi

La Direzione Generale di **Senior Residence** annualmente collabora a redigere ed approva il Programma di formazione annuale personale di cooperativa e mensilmente URP ne registra l'effettiva erogazione.

Il fine ultimo è di assicurarsi che il personale che opera all'interno della struttura, subisca formazione adeguata alle necessità.

6.3 INFRASTRUTTURE

A. EDIFICI, SPAZI DI LAVORO E SERVIZI CONNESSI

Le strutture a disposizione di **Senior Residence** per l'erogazione dei servizi sono costituite da:

- Aree ad uso ospiti (camere, sale, palestra, ecc.);
- Aree operative (lavanderia, uffici, ecc.);
- Aree verdi (giardini, ecc.)
- Impianti tecnologici (acqua, luce, gas, condizionamento, ascensori, allarmi, antincendio, ecc.).

Annualmente è predisposto un piano delle manutenzioni con l'indicazione degli interventi necessari per il mantenimento in efficienza delle infrastrutture. Gli interventi eseguiti da imprese esterne sono regolati da appositi contratti di manutenzione.

B. MACCHINARI E ATTREZZATURE

I macchinari e le attrezzature di proprietà di **Senior Residence** sono identificate da un codice riportato sul corpo del bene mediante l'utilizzo di scritte indelebili o etichette

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	6.0
		PAG.:	5 di 6
		REV.:	B

identificative ed il codice è registrato a cura dei responsabili in appositi Elenchi.

Annualmente è predisposto il Programma di Manutenzioni Annuali che riporta le macroaree nelle quali sono suddivise le attrezzature soggette a manutenzione programmata. Il dettaglio delle attrezzature contenute nelle suddette macroaree è riportato in appositi registri.

Alla scadenza delle manutenzioni programmate, o in presenza di anomalie di funzionamento, è richiesto l'intervento dell'impresa convenzionata tramite l'apposita Richiesta d'Intervento con registrazione di tale necessità nei documenti appropriati. A conclusione dell'intervento i documenti specifici sono adeguatamente aggiornati. Al termine di ogni manutenzione programmata effettuata da enti esterni, il manutentore che ha effettuato l'intervento riporta sul Rapporto Interventi l'attività eseguita ed aggiorna i registri relativi indicando nello specifico il tipo di manutenzione effettuata.

Le necessità di manutenzioni straordinarie sono rilevate dai singoli operatori e documentate nel Registro Interventi di Manutenzione ed è richiesta la valutazione del guasto. Se l'intervento può essere eseguito dal manutentore interno, viene documentata l'attività nel Registro; se l'intervento è di complessità tale da richiedere l'intervento di manutentori esterni, viene fatta richiesta documentata all'impresa con l'indicazione del livello di urgenza dell'intervento. Ad intervento eseguito, l'attività è adeguatamente documentata e sono aggiornati i documenti di riferimento.

C. SERVIZI DI SUPPORTO

I servizi di supporto sono costituiti da: automezzi, telefono, fax, posta elettronica.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei servizi di supporto è eseguita da Fornitori Esterni Qualificati secondo necessità.

Senior Residence dispone di un sistema informatico per la gestione sanitaria, amministrativa e dei documenti del Sistema Qualità. L'hardware ed il software sono tenuti in efficienza con un contratto di manutenzione, protetto da programmi antivirus ad aggiornamento continuo, l'accesso agli archivi è limitato al personale autorizzato attraverso password. Le modalità di gestione dei salvataggi, sono adeguatamente definite nella Regola 19.5 del Piano Privacy

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

La Direzione di **Senior Residence** ha definito e gestisce l'ambiente di lavoro nelle condizioni necessarie per assicurare la qualità del servizio e la soddisfazione dei Clienti con particolare attenzione alla temperatura dei locali in cui vivono gli ospiti.

Tali condizioni prevedono inoltre:

- applicazione del D. Lgs. 81/08 e successivi aggiornamenti in materia di sicurezza degli ambienti di lavoro.

L'ambiente a disposizione degli ospiti è stato progettato per creare un'atmosfera di serenità, rilassatezza, vivibilità e familiarità anche attraverso:

- tinteggiatura delle pareti e soffitti;
- funzionalità e gradevolezza degli arredi;
- luminosità delle camere e degli ambienti comuni;

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 6.0
		PAG.: 6 di 6
		REV.: B

- utilizzo di sottofondo musicale negli ambienti comuni per creare un clima distensivo;
- impianto di climatizzazione nelle aree comuni;
- spazi nei locali e passaggi interni che consentano facile movimentazione delle carrozzine
- impianto telefonico e televisivo presente in ogni camera;
- Reception all'ingresso della struttura;
- targhette direzionali a muro all'uscita degli ascensori;
- targhette identificative degli uffici e servizi poste sulle porte;
- targhette identificative del numero di camera e degli ospiti presenti in ogni camera;
- colorazione diversificata dei pavimenti di ogni piano;

A. RESPONSABILITA'

ATTIVITA'	A	R	C	P
METTE A DISPOSIZIONE RISORSE ADEGUATE		DGE		
PIANIFICA L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO		DGE		
APPROVA E RIESAMINA I PROGRAMMI DI LAVORO DI COOPERATIVA		DGE		
IDENTIFICA LE NECESSITÀ DI ADDESTRAMENTO		DGE		
PIANIFICA GLI ADDESTRAMENTI		DGE		
REGISTRA GLI ADDESTRAMENTI		RGQ		
IDENTIFICA LE MANUTENZIONI PROGRAMMATE		DGE		
PIANIFICA LE SCADENZE DI MANUTENZIONE		DGE		
RILEVA LE NECESSITÀ DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA		DGE		
ESEGUE GLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE		MAN/Ente		
REGISTRA GLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE		URP		
CONTROLLA L'ADEGUATEZZA DELL'AMBIENTE		DGE/DSA		

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

B. DOCUMENTI ALLEGATI

- Allegato 1 Piano delle competenze

C. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- PER 01 Programma formazione annuale personale Senior Residence
- PER 02 Scheda Personale
- PER 03 Rapporto di Addestramento per Affiancamento
- PER 04 Rapporto di Addestramento e Formazione
- PER 05 Rapporto di Valutazione Nuovi Assunti
- PER 06 Organizzazione del Lavoro
- PER 07 Informativa per inserimento personale lavorativo
- PER 08 Programma formazione annuale personale di cooperativa
- RGQ 15 Controllo competenze personale di cooperativa
- URP 15 Presenze mensili operatori
- PR 10 Protocollo Pulizia e sanificazione
- PR 20 Protocollo manutenzione
- Regola 19.5 del Piano Privacy: gestione salvataggio dati