



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>PROGRAMMAZIONE E<br/>CONTROLLO DI GESTIONE</b> | Cod. PR 21    |
|                                                   |                                                   | Rev. 03       |
|                                                   |                                                   | Pagina 1 di 8 |

## Sommario

|                                                                                   |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Generalità.....</b>                                                         | <b>2</b> |
| 1.1 Obbiettivi e mission.....                                                     | 2        |
| 1.2 Scopi.....                                                                    | 2        |
| 1.3 Applicabilità.....                                                            | 2        |
| 1.4 Riferimenti normativi.....                                                    | 2        |
| 1.5 Documenti correlati.....                                                      | 3        |
| <b>2. Programmazione, realizzazione e controllo della attività.....</b>           | <b>4</b> |
| 2.1 Programmazione dei servizi.....                                               | 4        |
| 2.2 Verifica dei servizi erogati.....                                             | 5        |
| 2.3 Verifica del personale in servizio – Pianta organica.....                     | 7        |
| <b>3. Attività svolte dall'appaltatore dei servizi di gestione integrata.....</b> | <b>8</b> |
| 3.1 Attività.....                                                                 | 8        |
| <b>4. Non Conformità.....</b>                                                     | <b>8</b> |



|                                                   |                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>PROGRAMMAZIONE E<br/>CONTROLLO DI GESTIONE</b> | Cod. PR 21    |
|                                                   |                                                   | Rev. 03       |
|                                                   |                                                   | Pagina 2 di 8 |

## 1. Generalità

### 1.1 Obbiettivi e mission

#### 1.1.1 Principi generali

Obbiettivo di una Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani è la fornitura di servizi socio-sanitari coerenti con la mission aziendale.

Come riportato nell'opuscolo promozionale e nella Carta dei Servizi, tale fornitura deve tendere alla realizzazione di una:

#### **Ospitalità ed Assistenza consapevoli**

Ovvero deve tendere ad una effettiva ed obbiettiva coerenza tra le aspettative degli ospiti e dei parenti ed i servizi, in quantità e qualità, che vengono erogati dalla struttura, al fine di limitare le divergenze sulla interpretazione della qualità e quantità dei servizi stessi.

#### 1.1.2 Fornitura dei servizi di gestione

La gestione della struttura è organizzata su:

- Servizi direzionali, di competenza Appaltante "Senior Residence"

A cui sono demandate le azioni di:

- Programmazione
- Controllo
- Interventi correttivi

Servizi di gestione integrata, di competenza

Appaltatore "Punto Service"

A cui sono demandate le azioni di:

- Esecuzione dei servizi

### 1.2 Scopi

Scopo del presente protocollo è definire le modalità del servizio di assistenza socio-assistenziale di cui al punto 1.1, in ossequio alle disposizioni normative ed alle esigenze degli ospiti.

### 1.3 Applicabilità

Il protocollo si applica quotidianamente per il controllo del servizio di assistenza socio-assistenziale ed alberghiera offerto dalla struttura.

### 1.4 Riferimenti normativi

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    | Codice civile della Repubblica Italiana                                                                                                                                                                                                                  |
| Deliberazione della Giunta Regionale<br>30 luglio 2012, n. 45-4248 | Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti. Modifica D.G.R. n. 25-12129 del 14.09.09 e D.G.R. n. 35-9199 del 14.07.08. Revoca precedenti deliberazioni. |



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>PROGRAMMAZIONE E<br/>CONTROLLO DI GESTIONE</b> | Cod. PR 21    |
|                                                   |                                                   | Rev. 03       |
|                                                   |                                                   | Pagina 3 di 8 |

#### 1.5 Documenti correlati

| Servizio                          | Documenti correlati a cura di:                           |  |                                 |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|                                   | Senior Residence                                         |  | Appaltatore servizi di gestione |
| Ufficio Relazioni con il Pubblico | - Contratto di Appalto dei servizi integrati di gestione |  |                                 |
|                                   | - Carta dei Servizi e Contratto di Ospitalità            |  |                                 |



# PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

Pagina 4 di 8



SENIOR RESIDENCE

Residenza  
Sanitaria  
Assistenziale  
Torino**PROGRAMMAZIONE E  
CONTROLLO DI GESTIONE**

Cod. PR 21

Rev. 03

Pagina 5 di 8

Residenza  
Sanitaria  
Assistenziale  
TorinoCodice URP 15  
revisione 01**REGISTRO PRESENZE MENSILI**

|          |     |        | mese di OTTOBRE 2008      |         |        |                          |         |        |         |              |
|----------|-----|--------|---------------------------|---------|--------|--------------------------|---------|--------|---------|--------------|
| giorno   |     | ospiti | Ore di lavoro programmate |         |        | Ore di lavoro effettuate |         |        |         | Osservazioni |
|          |     |        | Inferm.                   | Assist. | Ausil. | Inferm.                  | Assist. | Ausil. | Formaz. |              |
| 1-ott-08 | mer |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |
| 2-ott-08 | gio |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |
| 3-ott-08 | ven |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |
| 4-ott-08 | sab |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |
| 5-ott-08 | dom |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |
| 6-ott-08 | lun |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |
| 7-ott-08 | mar |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |
| 8-ott-08 | mer |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |
| 9-ott-08 | gio |        |                           |         |        | 0,0                      | 0,0     | 0,0    |         |              |

**Senior Residence s.r.l.**

Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>PROGRAMMAZIONE E<br/>CONTROLLO DI GESTIONE</b> | Cod. PR 21    |
|                                                   |                                                   | Rev. 03       |
|                                                   |                                                   | Pagina 6 di 8 |

#### 2.2.1 Metodologie di compilazione del documento

Il documento viene redatto U.R.P., in base alle rilevazioni delle presenze degli operatori ricavate dal:

- "Registro Consegne Adest/Oss" predisposto dall'Appaltatore dei servizi

#### 2.2.2 Modalità di gestione del documento

Il documento viene redatto:

- Tutte le mattine, dopo il giro dei nuclei per prelievo copia "Registro Consegne Adest/Oss" e "Attività ausiliarie" predisposto dall'Appaltatore dei servizi

#### 2.2.3 Responsabilità

- Responsabile U.R.P.

#### 2.2.4 Controlli

- URP

Per verifica congruenza tra quantità di lavoro programmato e lavoro eseguito, a mezzo di puro controllo delle presenze degli operatori

- Direzione Generale



|                                                   |                                                                                                                                       |               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <br><b>PROGRAMMAZIONE E<br/>CONTROLLO DI GESTIONE</b> | Cod. PR 21    |
|                                                   |                                                                                                                                       | Rev. 03       |
|                                                   |                                                                                                                                       | Pagina 7 di 8 |

### 2.3 Verifica del personale in servizio – Pianta organica

L'U.R.P. registra la Pianta Organica del personale della struttura, sia dipendente diretto Senior Residence che dipendente, socio lavoratore o collaboratore dell'Appaltatore dei Servizi, a mezzo :

- Pianta Organica del Personale

|                                                            |                             |                                                                                                       |                                     |    |    |                  |                         |                      |    |                       |  |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|----|------------------|-------------------------|----------------------|----|-----------------------|--|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino          |                             | <br>SENIOR RESIDENCE |                                     |    |    | cod. RGQ 16      |                         |                      |    |                       |  |
|                                                            |                             |                                                                                                       |                                     |    |    | rev. 01          |                         |                      |    |                       |  |
| PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE                              |                             |                                                                                                       |                                     |    |    | pag.             |                         |                      |    |                       |  |
| Numerazione progressiva lavoratori a partire da 01/01/2011 | Operatori in attività       |                                                                                                       | Nazionalità                         |    |    | Datore di lavoro |                         | Qualifiche operative |    |                       |  |
|                                                            | Direzionali                 | 16                                                                                                    | Italia                              | 70 | It | S.R.             | Senior Residence s.r.l. | DGE                  | 1  | Direttore Generale    |  |
|                                                            | Sanitari                    | 11                                                                                                    | Perù                                | 28 | Pe | 9                | Direzionali             | DSA                  | 1  | Direttore Sanitario   |  |
|                                                            | Assistenziali               | 67                                                                                                    | Eritrea                             | 1  | Er |                  |                         | Psi                  | 1  | Psicologo             |  |
|                                                            | Ausiliari                   | 21                                                                                                    | Romania                             | 10 | Ro | P.S.             | Punto Service a r.l.    | Fkt                  | 2  | Fisioterapista        |  |
|                                                            | Totale                      | 115                                                                                                   | Nigeria                             | 2  | Ni | 6                | Direzionali             | Inf                  | 11 | Infermiere            |  |
|                                                            | di cui tempo determinato TD | 6                                                                                                     | Tunisia                             | -  | Tu | 10               | Sanitari                | OSS                  | 67 | Oper. Socio Sanitario |  |
|                                                            | Operatori non attivi        |                                                                                                       | Colombia                            | 1  | Co | 67               | Assistenziali           | Tutor                | 6  | Responsabili settore  |  |
|                                                            | Maternità MA                | 6                                                                                                     | Zaire                               | -  | Za | 21               | Ausiliari               | AA                   | 28 | Addetto Antincendio   |  |
|                                                            |                             |                                                                                                       | Brasile                             | -  | Br |                  |                         | P.Scc.               | 11 | Resp.Sqd. PrimoSocc.  |  |
|                                                            | Aspettativa AS              | 1                                                                                                     | Moldavia                            | 2  | Mo |                  |                         | Log                  | 1  | Logopedista           |  |
|                                                            | Dimessi (da 1/1/2011) DM    | 38                                                                                                    | data di aggiornamento del documento |    |    |                  |                         |                      |    | 01/10/2017            |  |

#### 2.3.1 Metodologie di compilazione del documento

Il documento viene redatto da U.R.P., in base alla documentazione presentata dall'Appaltatore:

- il giorno precedente il nuovo inserimento lavorativo e costituita da:
  - Documento di comunicazione nuovo inserimento lavorativo
  - Copia dell'attestato di qualifica professionale ( se richiesto dalla mansione )
- il giorno precedente le dimissioni del lavoratore e costituito da:
  - Documento di comunicazione dimissioni
- Entro il giorno 04 del mese a mezzo:
  - documento riepilogativo degli inserimenti e dimissioni dei lavoratori

#### 2.3.2 Modalità di gestione del documento

Il documento viene redatto:

- Entro il giorno 05 di ogni mese

#### 2.3.3 Modalità di lettura del documento

- Dal documento si ricavano le seguenti informazioni
  - Operatori presenti nei vari settore aziendali
  - Operatori dimessi
  - Operatori in aspettativa
  - Operatori con assunzione a Tempo determinato in sostituzione
  - Nazionalità di provenienza
  - Titolo di studio
  - Qualifiche ai sensi della D.G.R. 45/2012
  - Qualifiche ai sensi del D.Lgs 81/2008
  - Turn over lavoratori della cooperativa appaltatrice (il dato non tiene conto delle assunzioni a Tempo Determinato)
  - Formazione E.C.M. e D.Lgs 81/2008 (accordo stato regioni dic. 2011)
  - Partecipazione alla formazione aziendale
  - Sanzioni comminate ai lavoratori

#### 2.3.4 Responsabilità

- Responsabile U.R.P.

#### 2.3.5 Controlli

- Direzione Generale

Senior Residence s.r.l.

Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it



SENIOR RESIDENCE

|                                                   |                                                   |               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>PROGRAMMAZIONE E<br/>CONTROLLO DI GESTIONE</b> | Cod. PR 21    |
|                                                   |                                                   | Rev. 03       |
|                                                   |                                                   | Pagina 8 di 8 |

### 3. Attività svolte dall'appaltatore dei servizi di gestione integrata

#### 3.1 Attività

L'appaltatore applica le disposizioni impartite dall'appaltante, e contenute nella documentazione correlata di cui al punto 2.1.2 nella realizzazione di:

3.1.1 Comunicazioni di inserimento e dimissioni dei lavoratori

3.1.2 Redazione dei "Registro Consegne Adest/Oss" e "Attività ausiliarie"

### 4. Non Conformità

Se la Direzione Generale, la Direzione Sanitaria o la Responsabile della Qualità di Senior Residence rilevano non conformità alla presente procedura o fatti che richiedono azioni correttive o preventive o ancora fatti che ritengono opportuno segnalare per predisporre adeguati interventi, riportano gli estremi della Non Conformità, se minore, sul registro Non Conformità RGQ 01 relativo alla macroarea DSA.

Se la Non Conformità è di tipologia Maggiore è emesso un Rapporto di Non Conformità, RGQ 02, che descrive e gestisce adeguatamente la non conformità rilevata. Anche in questo caso è aggiornato il Registro Non Conformità RGQ 01.

| data       | Emissione | Controllo | Approvazione |
|------------|-----------|-----------|--------------|
| 31/12/2020 | R.G.Q.    | D.G.E.    | D.G.E.       |