



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	Cod. PR 21
		Rev. 03
		Pagina 1 di 9

Sommario

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



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	Cod. PR 21
		Rev. 03
		Pagina 2 di 9

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 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 Sanitaria Assistenziale Torino	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	Cod. PR 21
		Rev. 03
		Pagina 3 di 9

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		



SENIOR RESIDENCE

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

Cod. PR 21

Rev. 03

Pagina 4 di 9

2. Programmazione, realizzazione e controllo della attività**2.1 Programmazione dei servizi**

Il progetto per la di definizione dei principi di cui al punto 1.1.1, è demandato alla Direzione di Senior Residence.

2.1.1 Metodologie e strumenti di realizzazione

- Programma di Lavoro (PER 06) Annullato

2.2 Verifica dei servizi erogati

L'U.R.P. verifica a posteriori, il giorno successivo, la corretta esecuzione del programma orario di lavoro, a mezzo di:

- Registro Presenze Operatori (URP 17)

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino		SENIOR RESIDENCE		Codice URP 17 revisione 01	
REGISTRO PRESENZE OPERATORI					
	Nome addetto	oreturno	Totale Nucleo	Totale Generale	
Notturno		40,00			
22,00	6,00 Assistenza	8,00			
22,00	6,00 Assistenza	8,00			
22,00	6,00 Assistenza	8,00			
22,00	6,00 Assistenza	8,00			
22,00	6,00 Assistenza	8,00	0,0		
RAF 100		42,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
11,00	14,00 Assist. + pasti	3,00	(compreso nelle ore della cucina)		
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
15,00	21,00 Assistenza	6,00	(compreso nelle ore della cucina)		
18,00	22,00 Assist. + pasti	4,00	(compreso nelle ore della pulizia)		
8,00	15,50 Assist. + pulizie	7,00		0,0	
RSA 200		39,00			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
6,50	11,50 Assistenza	5,00			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
8,50	12,50 Assist. + pulizie	4,00	(compreso nelle ore della pulizia)		0,0
RAF 250		33,00			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
9,00	12,00 Assist. + pulizie	3,00	(compreso nelle ore della pulizia)		0,0
RSA 300		41,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
9,00	17,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
8,50	12,50 Assist. + pulizie	4,00	(compreso nelle ore della pulizia)		0,0
RAF 350		33,00			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
9,00	12,00 Assist. + pulizie	3,00	(compreso nelle ore della pulizia)		0,0
RSA 400		34,00			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
8,50	12,50 Assist. + pulizie	4,00	(compreso nelle ore della pulizia)		0,0
RSA 450		29,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
6,00	14,00 Assistenza	7,50			
18,00	19,00 Assistenza	1,00	(compreso nelle ore della pulizia)		
14,00	22,00 Assistenza	7,50			
15,00	21,00 Assistenza	6,00		0,0	0,0
Totale ore prestate di Assistenza		292,5	Totale ore di servizio O.S.S. prestate		0,0
Servizio del			Verifica URP		

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino		SENIOR RESIDENCE		Codice URP 17 revisione 01	
REGISTRO PRESENZE OPERATORI					
	Nome addetto	oreturno	Totale Nucleo	Totale Generale	
Infermeria		53,00			
8,00	15,00 Inf. Prof. C.Sala	8,00			
8,00	16,00 I.P. Aiuto	8,00			
7,00	15,00 Inf. Prof.	8,00			
7,00	15,00 Inf. Prof.	8,00			
15,00	23,00 Inf. Prof.	8,00			
15,00	23,00 Inf. Prof.	8,00			
23,00	7,00 Inf. Prof.	8,00		0,0	0,0
			Totale ore di servizio infermieristico		
			0,0		
Cucina		31,00			
8,00	14,00	6,00			
8,00	14,00	6,00			
8,00	15,00 (compreso 3 ore sala RAF 100)	7,00			
14,50	20,50	6,00			
0,00	0,00	0,00			
14,50	20,50 (compreso 2 ore sala RAF 100)	6,00		0,0	0,0
Pulizie Generali e di nucleo		51,00			
7,00	14,00	7,00			
6,00	14,00	8,00			
6,00	14,00	8,00			
7,00	14,00	7,00			
8,00	15,50	7,50			
8,00	15,50	7,50			
14,50	20,50 (compreso 1 h nel ASD + 1 h in sala)	6,00		0,0	0,0
Lavanderia		7,00			
7,00	14,00	7,00			
0,00	0,00	0,00			
			Totale ore di Servizio Alberghiero prestate		
			0,0		
Riabilitazione fisica					
65 ore settimanali					
Logopedia					
3 ore settimanali					
Riabilitazione psichica					
25 ore settimanali					
Animazione					
12 ore settimanali					
Note					
Servizio del		0-gen-00	Verifica URP		0

- Registro Presenze mensili Operatori (URP 15)

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

Cod. PR 21

Rev. 03

Pagina 5 di 9

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 Sanitaria Assistenziale Torino	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	Cod. PR 21
		Rev. 03
		Pagina 6 di 9

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 Sanitaria Assistenziale Torino	 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	Cod. PR 21
		Rev. 03
		Pagina 7 di 9

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:

2.3.1 Pianta Organica del Personale

<S:\Direzione Amministrativa\Comuni\07. Qualità\Qualità 2022\Pianta organica 2022>

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino		 SENIOR RESIDENCE				cod. RGQ 16				
						rev. 01				
						pag.				
PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE										
Numerazione progressiva lavoratori a partire da 01/01/2011 Numero lavoratori in servizio alla data di aggiornamento del documento	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		

2.3.2 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

2.3.3 Modalità di gestione del documento

Il documento viene redatto:

- Entro il giorno 05 di ogni mese

2.3.4 Modalità di lettura del documento

- Dal documento si ricavano le seguenti informazioni
 - Operatori presenti nei vari settori 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

2.3.5 Responsabilità

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 Sanitaria Assistenziale Torino	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	Cod. PR 21
		Rev. 03
		Pagina 8 di 9

- Responsabile U.R.P.

2.3.6 Controlli

- Direzione Generale



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	Cod. PR 21
		Rev. 03
		Pagina 9 di 9

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
31/12/2025	R.G.Q.	D.G.E.	D.G.E.