Sommario

1. GENERALITA' **2**
1.1 Obiettivi e mission 2
1.2 Scopi 2
1.3 Applicabilità 2
1.4 Riferimenti normativi 2
1.5 Documenti correlati 2
2. PROGETTO DEL SERVIZIO **3**
2.1 Obbiettivo 3
2.2 Attuazione 3
2.3 Servizi interessati 3
2.4 Argomenti 3
3 IMPEGNO ANNUALE PREVISTO **4**
3.1 Personale diretto 4
3.2 Personale indiretto - Cooperativa di servizi 5
3.3 Riepilogo 6
3.4 Aggiornamento Riepilogo impegno annuale 7
4 MODALITA' DI GESTIONE DEGLI EVENTI **8**
4.1 Formazione Informazione ed Addestramento interni 8
4.2 Formazione esterna 8
4.3 Valutazione dell'efficacia dell'addestramento erogato 8
5 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITA' **9**
5.1 Pianta Organica del personale 9
5.2 Personale Senior Residence 10
5.3 Personale Punto Service coop. soc. a r.l. 11
6 TITOLI COMPETENZE FORMAZIONE DEL PERSONALE **12**
6.1 Aggiornamento titoli 12
7 VERIFICA DELLA FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO ANNUALI **12**
7.1 Verifiche 12
7.2 Scadenziario della formazione e addestramento 12
7.3 Riepilogo della formazione e addestramento: 13
8 VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO ANNUALI **14**
8.1 Criteri 14
8.2 Valutazione e controllo efficacia 14
9 ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI **15**
9.1 Attività 15
10 NON CONFORMITA' 15

1. GENERALITA'

1.1 Obiettivi e mission

L'obiettivo è definire le modalità del sistema di qualificazione del personale, sia diretto che indiretto, facente capo a:

1.1.1 Senior Residence
1.1.2 Punto Service coop. soc. a r.l. – appaltatrice dei servizi di gestione integrata

al fine di rendere esplicita la pianificazione atta a sopperire i bisogni formativi del personale della struttura in funzione degli obiettivi di servizio.

1.2 Scopi

Lo scopo del presente protocollo è chiarire le modalità dello svolgimento di tutte le attività che interessano la attività formativa degli operatori.

1.3 Applicabilità

Tale protocollo si applica nella pianificazione e nella verifica delle attività di formazione professionale.

1.4 Riferimenti normativi

D.Lgs 81/2008 e s.m.i.	**D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81** **Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106**
Repertorio atti n° 221 21 dicembre 2011	Accordo tra il ministro del lavoro e delle politiche sociali, il ministro della salute, le regioni e province autonome di Trento e Bolzano per la formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma2, del D.Lgs 9 aprile 2008 n° 81
D.G.R. 30/7/2012 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.
D.G.R. 25/2009	Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio-sanitarie

1.5 Documenti correlati

Servizio	Documenti correlati a cura di:		
	Senior Residence		Appaltatore servizi di gestione
Direzione generale	Art. 7	Contratto di Appalto con Punto Service coop. soc. a r.l.	
U.R.P.	PR_21	Programmazione e controllo di gestione	PR_22

2. PROGETTO DEL SERVIZIO

2.1 Obbiettivo

Realizzazione delle prescrizioni della D.G.R. 25 (accredit. strutture S.A.) per:

- Formazione, informazione e addestramento
- Manutenzione delle competenze
- Adeguamento degli operatori nei confronti evoluzione delle tipologie ed esigenze del servizio

2.2 Attuazione

Modalità di gestione

- La struttura ha affidato i servizi di gestione integrata ad una cooperativa sociale, il contratto di appalto, al terzo rinnovo, è comprensivo di 1.000 ore di formazione, di cui 500 per la gestione dei P.A.I. e le restanti 500 per la formazione, informazione ed addestramento vera e propria
- La struttura ha tenuto in gestione diretta i soli servizi direzionali, amministrativi e U.R.P.

2.3 Servizi interessati

2.3.1 Infermieristico
2.3.2 Riabilitazione psico fisica
2.3.3 Assistenziali
2.3.4 Alberghieri
2.3.5 U.R.P.

2.4 Argomenti

2.4.1 Obbligatori

- E.C.M. (per professioni sanitarie)
- Sicurezza D.Lgs. 81/2008
- H.A.C.C.P. Reg. CE 852/04
- Privacy D.Lgs 196/03
- Formazione Accordo Stato-Regioni 21 dic. 2011

2.4.2 Complementari

- aggiornamenti professionali al servizio specifico
- rapporti con gli ospiti
- rapporti interpersonali
- rapporti con i parenti/care giver
- gestione dell'anziano fragile
- gestione delle demenze
- movimentazione dei pazienti
- stimoli alla autorealizzazione
- …

2.4.3 Accessori

- Partecipazione a convegni
- Partecipazione a corsi di aggiornamento
- …

3 IMPEGNO ANNUALE PREVISTO

3.1 *Personale diretto*

Servizi	operatori	Argomenti obbligatori	Impegno orario
Direzione Generale	1	Privacy (D.Lgs 196/03) Sicurezza ambientale (D.Lgs 81/08) Sicurezza alimentare (Reg. CE 852/04) Normativa regionale	40
		Argomenti complementari	Impegno orario
		Partecipazione a convegni vari	20
		Totale	60

Servizi	operatori	Argomenti obbligatori	Impegno orario
Direzione Sanitaria	1	E.C.M. specifica Privacy (D.Lgs 196/03) Sicurezza ambientale (D.Lgs 81/08) Sicurezza alimentare (Reg. CE 852/04) Normativa regionale	40
		Argomenti complementari	Impegno orario
		Partecipazione a convegni vari	20
		Totale	60

Servizi	operatori	Argomenti obbligatori	Impegno orario
U.R.P. e reception c/ bar	4	Privacy (D.Lgs 196/03) Sicurezza ambientale (D.Lgs 81/08) Sicurezza alimentare (Reg. CE 852/04) …	40
		Argomenti complementari	Impegno orario
		Normativa regionale Rapporti con i clienti/care giver …	20
		Totale	60

3.2 *Personale indiretto - Cooperativa di servizi*

Servizi	operatori	Argomenti obbligatori	Impegno orario
infermieristico	12	E.C.M. personale Privacy (D.Lgs 196/03) Sicurezza ambientale (D.Lgs 81/08) Sicurezza alimentare (Reg. CE 852/04) Redazione P.A.I. …	90
		Argomenti complementari	Impegno orario
		Normativa regionale Rapporti con i clienti/care giver Ulcere da decubito Gestione del paziente demente …	70
		Totale	160

Servizi	operatori	Argomenti obbligatori	Impegno orario
Socio-assistenziale O.S.S.	60	Privacy (D.Lgs 196/03) Sicurezza ambientale (D.Lgs 81/08) Sicurezza alimentare (Reg. CE 852/04) Redazione PAI …	600
		Argomenti complementari	Impegno orario
		Normativa regionale Rapporti con i clienti/care giver Ulcere da decubito Gestione del paziente demente Alimentazione dei pazienti c/ problemi Movimentazione dei pazienti Igiene personale e dell'ospite …	500
		Totale	1100

Servizi	operatori	Argomenti obbligatori	Impegno orario
Cucina Preparazione pasti	6	Privacy (D.Lgs 196/03) Sicurezza ambientale (D.Lgs 81/08) Sicurezza alimentare (Reg. CE 852/04) …	40
		Argomenti complementari	Impegno orario
		Normativa regionale Alimentazione dei pazienti c/ problemi Igiene personale e degli ambienti …	30
		Totale	70

Servizi	operatori	Argomenti obbligatori	Impegno orario
Servizi alberghieri, pulizia, lavanderia, ecc…	12	Privacy (D.Lgs 196/03) Sicurezza ambientale (D.Lgs 81/08) …	40
		Argomenti complementari	Impegno orario
		Igiene personale e degli ambienti …	30
		Totale	70

3.3 Riepilogo

servizio	Obbligatorie	Facoltative	Totale
Direzione Generale	40	20	60
Direzione Sanitaria	40	20	60
Amm. + U.R.P.	40	20	60
		Totale Servizi diretti	**180**
Infermieristico	90	70	160
Socio Assistenziale	600	500	1100
Cucina e prep. Pasti	40	30	70
Servizi Alberghieri	40	30	70
	Totale Servizi gestione indiretta		**1400**

3.4 Aggiornamento Riepilogo impegno annuale

3.4.1 Stralcio dal Contratto di Appalto

Art. 7 Formazione ed addestramento del personale

L'Appaltatore si impegna ad organizzare nell'arco di ogni anno solare un programma formativo da Lei proposto ed accettato dalla Committente, per un monte ore complessivo pari a 1.400 ore (millequattrocento ore) annuali a regime, onnicomprensivo anche della formazione relativa ai D.Lgs. 81/08 e 852/04 – 853/04.

Tale importo è compreso nei costi per la sicurezza di cui al art. 5.

Il costo dei formatori sarà a carico dell'Appaltatore; la Committente si riserva di far svolgere parte del programma a propri docenti, senza spese per l'Appaltatore.

Per le ore di formazione ed addestramento al personale verrà riconosciuto il trattamento economico previsto dal C.C.N.L.

3.4.2 Aggiornamento esigenze di formazione

A partire dal 2011, visto:

- Buon livello formativo generale
- Basso turn over dei lavoratori della cooperativa appaltatrice
- Nullo turn over dei lavoratori Senior Residence

La Direzione ha deciso di ridurre gli impegni di formazione, come da prospetto

servizio	Obbligatorie	Facoltative	Totale
Direzione Generale	10	4	14
Direzione Sanitaria	10	4	14
Amm. + U.R.P.	20	4	24
		Totale Servizi diretti	**52**
Infermieristico	90	70	160
Socio Assistenziale	500	200	700
Cucina e prep. Pasti	40	30	70
Servizi Alberghieri	40	30	70
	Totale Servizi gestione indiretta		**1000**

4 MODALITA' DI GESTIONE DEGLI EVENTI

4.1 Formazione Informazione ed Addestramento interni

4.1.1 Scelta dell'evento formativo

- Per esigenze di formazione obbligatoria
- Su rilevazione delle criticità del servizio ed esigenze formative richieste dagli operatori e/o dai responsabili

4.1.2 Metodologia di conduzione

- Lezioni frontali tenute da docenti qualificati interni ed esterni alla organizzazione
- Simulazioni, per un coinvolgimento attivo dei partecipanti
- Lavori di gruppo ed esercitazioni per favorire una applicazione pratica e corretta delle tecniche di intervento apprese
- Somministrazione di questionari e test finali, osservazioni e confronto dei risultati ottenuti e dei contenuti trattati

4.1.3 Strumenti e riferimenti teorici

- Utilizzo di sale opportunamente attrezzate e predisposte
- Pc, stampante, proiettore grandi dimensioni,
- Materiale audio video
- Materiale didattico inteso dispense, opuscoli, e libri di testo
- Biblioteca e videoteca

4.2 Formazione esterna

3.1.1 Scelta dell'evento formativo

- Per esigenze di formazione obbligatoria
- Su rilevazione delle criticità del servizio ed esigenze formative richieste dagli operatori e/o dai responsabili

4.3 Valutazione dell'efficacia dell'addestramento erogato

4.3.1 La valutazione dell'efficacia è effettuata mediante

- Somministrazione di test in relazione a corsi il cui obiettivo è l'acquisizione di conoscenze tecniche specifiche (materia di sicurezza, etc)
- effettuazione di prova pratica in riferimento ad addestramenti il cui contenuto è di natura operativa
- in tutti gli altri casi (informazioni, formazione nell'area del comportamento e relazione, etc) la valutazione è affidata alla discrezionalità e professionalità del docente
- L'evidenza di tali valutazioni è registrata nel documento PER 04

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE **FORMAZIONE**	codice PER 04 Revis. 01

D.G.R. 14 settembre 2009 n° 25-12129		form. n°			**20/10/2009**

in ossequio alle prescrizioni del D.Lgs 81/2008, il concetto di Formazione comprende tutte le azioni relative alle fasi di "Formazione, Informazione, Addestramento", cos' come indicate all'art. 37 D.Lgs. 81/2008 e le riunioni di coordinamento dei servizi.

argomento

docenti		**P**rova **P**ratica	**T**est	dalle	alle
		Valutazione efficacia **B**uono - **S**uff. - **S**carso		Resp. Formazione	

Soci lavoratori della Punto Service a r.l., cooperativa appaltatrice dei servizi (O.S.S.)

Cognome e Nome	Mansione	data	Firma

5 PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITA'

5.1 Pianta Organica del personale

5.1.1 Programmazione attività

La Pianta Organica del personale in servizio è tenuta sotto controllo dal Doc. RGQ_16

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE	cod.	RGQ 16
	PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE	rev.	01

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	14	Italia	63	It		**S.R.**	**Senior Residence s.r.l.**	DGE		1	Direttore Generale
Sanitari	12	Perù	25	Pe		8	Direzionali	DSA		1	Direttore Sanitario
Assistenziali	62	Eritrea	1	Er				Psi		2	Psicologo
Ausiliari	19	Romania	13	Ro		**P.S.**	**Punto Service a r.l.**	Fkt		3	Fisioterapista
Totale	**107**	Nigeria	2	Ni		7	Direzionali	Inf		9	Infermiere
di cui tempo determinato TD	6	Tunisia	-	Tu		12	Sanitari	OSS		62	Oper. Socio Sanitario
Operatori non attivi		Colombia	1	Co		69	Assistenziali	Tutor		6	Responsabili settore
Maternità MA	5	Zaire	-	Za		20	Ausiliari	AA		14	Addetto Antincendio
Aspettativa AS	-	Moldavia	2	Mo				P.Scc.		9	Resp.Sqd. PrimoSocc.
Dimessi (da 1/1/2011) DM	21	**data di aggiornamento del documento**									**04/11/2014**

S:\Direzione Amministrativa\Comuni\07. Qualità

Con l'ausilio del quale vengono tenuti sotto controllo:

- Numero e tipologia addetti
- Qualifiche professionali
- Corsi frequentati (E.C.M., corsi ex D.Lgs. 81/98, ecc…)
- Formazione aziendale di primo livello
- Turn over
- Valutazione lavoratori
- Ecc…

5.1.2 Responsabilità dell'aggiornamento

La tenuta del documento è affidata a:

- Responsabile amministrativo e R.L.S.

5.1.3 Valutazioni e controlli

- Direttore Generale e R.S.P.P.

5.2 Personale Senior Residence

5.2.1 Programmazione attività

A inizio anno le direzioni generale e sanitaria in collaborazione con la psicologa, responsabile della formazione, provvedono alla programmazione delle attività formative degli operatori:

- Direzione generale
- Direzione sanitaria
- Amministrazione
- U.R.P. – Ufficio Relazioni con il Pubblico

La programmazione viene registrata sul documento PER_01

5.2.2 In progress

La registrazione delle avvenute formazioni viene effettuata al compimento delle stesse, sui documenti:

- PER_08, riportando
  - Argomento
  - Docenti
  - Ore di attività complessive
- RGQ 16_01 Controllo competenze Lavoratori, riportando
  - Rilevazione della partecipazione del singolo lavoratore

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino — SENIOR RESIDENCE

DGE - Direzione Generale
DSA - Direzione Sanitaria
DAM- Direz Amm.

CS - I.P. Capo sala
URP - Uff. relaz. pubblico
MAN - add manut e servizi

Codice PER 01
Revisione 00

PROGRAMMA DI FORMAZIONE ANNUALE PERSONALE SENIOR RESIDENCE anno 2008

	Argomenti	PREVISIONE	EFFETTUAZIONE				
DGE	Convegni vari organizzati da altri Enti, partecipazione a commissioni regionali per elaborazione normative settoriali, corsi di formazione organizzati a livello regionale	Tempistica non programmabile					
DSA	Convegni vari organizzati da altri Enti, al fine del conseguimento dei Crediti E.C.M. previsti per legge	Tempistica non programmabile					
DAM	Convegni vari organizzati da altri Enti, corsi di formazione presso rappresentanze di categoria, ecc…	Tempistica non programmabile					
CS	Convegni vari organizzati da altri Enti, al fine del conseguimento dei Crediti E.C.M. previsti per legge	Tempistica non programmabile					
URP	Formazione organizzata da Senior residence in seguito a promulgazzione di nuove leggi e normative settoriali, nuovi modelli organizzativi interni ed esterni, ecc…	Tempistica non programmabile					
TUTTI	Formazione riguardante Qualità - ISO 9001:2001	da marzo a novembre 2008					

DETTAGLIO FORMAZIONE EFFETTUATA NEL PERIODO

partecipanti	docenti	argomento	mese		ore previ	Partecipan	tot. ore	mese	data	ore	n. partec	totale ore
Vari	A.C.S.A. Associazione interregionale cardiologi e specialisti medici ambulatoriali	**Cuore e cervello 2008**						Feb. 08	22	4	1	4,0
DGE - DSA -Psi	LIONS - vedi locandina	**Convegno Lions Club Anziani non autosufficienti, problema di cultura e di risorse**						Mar. 08	1	4	6	24,0
DGE-DSA-DAM	avv. Carlo Gonella	**Revisione del Documento Programmatico per la sicurezza dei dati personali**						Mar. 08	10	4	3	12,0
DSA	Ordine medici - vedi locandina	**Conference on neurodegeneratives disorders**						Mar. 08	29	4	1	4,0
DGE	API - vedi locandina	**Uniformazione tariffaria e accreditamento- Quale percorso**						Apr. 08	5	4	1	4,0

C:\Users\I.Orbecchi\Google Drive\B_Autorizz\12.1 Mant. Autorizz_Agg_2016-05\35-Adempimenti\07 Formazione & Attestati

5.2.3 Responsabilità dell'aggiornamento

- Direzione Generale

5.3 Personale Punto Service coop. soc. a r.l.

5.3.1 Programmazione attività

A inizio anno di riferimento (1 novembre) le direzioni generale e sanitaria in collaborazione con la psicologa, coordinatrice della mansione, provvedono alla programmazione delle attività "formative" degli operatori:

- Psicologo
- Infermieri, fisioterapisti
- Operatori Socio Sanitari
- Cuochi e addetti cucina
- Addetti alle pulizie ed ai servizi generali

La programmazione viene registrata sul documento PER_08
S:\01-Comuni\Anno 2020

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	anno 2017	Formazione esterna personale Form-Infor-addestr. interna collettiva	Codice PER 08 Revisione 01

PROGRAMMA DI FORMAZIONE/INFORMAZIONE/ADDESTRAMENTO ANNUALE PERSONALE COOPERATIVA APPALTATRICE DEI SERVIZI

Tipologia della Formazione			Previsione - vedi PR 25					Effettuazione				
A chi è diretto	docenti	argomento	mese	data	ore previste	numero partecip.	tot. ore	mese	data	ore effett.	numero partec.	totale ore
OSS nuclei vari	DGE, DSA, CS, REF	RIUNIONI DI EQUIPE DEI NUCLEI (REVISIONE P.A.I.)	gen-16	come da dettaglio incontri esposto nella bacheca di piano			0	gen-17	come da dettaglio incontri esposto nella bacheca di piano	1,0	53,0	53,0
OSS nuclei vari	DGE, DSA, CS, REF	RIUNIONI DI EQUIPE DEI NUCLEI (REVISIONE P.A.I.)	feb-16				0	feb-17		1,0	61,0	61,0
OSS nuclei vari	DGE, DSA, CS, REF	RIUNIONI DI EQUIPE DEI NUCLEI (REVISIONE P.A.I.)	mar-16				0	mar-17		1,0	53,0	53,0
OSS nuclei vari	DGE, DSA, CS, REF	RIUNIONI DI EQUIPE DEI NUCLEI (REVISIONE P.A.I.)	apr-16				0	apr-17		1,0	59,0	59,0
OSS nuclei vari	DGE, DSA, CS, REF	RIUNIONI DI EQUIPE DEI NUCLEI (REVISIONE P.A.I.)	mag-16				60	mag-17		1,0	41,0	41,0
OSS nuclei vari	DGE, DSA, CS, REF	RIUNIONI DI EQUIPE DEI NUCLEI (REVISIONE P.A.I.)	giu-16				0	giu-17		1,0	42	42,0
												-
OSS Nuclei vari	PSI	Incontro formativo per avvio indagine sulla Qualità del lavoro e Stress percepitp						varie gen 2017		1,5	87	130,5
Staff	DGE - DSA	Incontro di coordinamento						30-gen-17		1,0	5	5,0
INF + OSS 400	PSI	Stress e Burn Out						09-feb-17		1,5	19	28,5

5.3.2 In progress

La registrazione delle avvenute formazioni viene effettuata al compimento delle stesse, sui documenti:

- PER_08, riportando
  - Argomento
  - Docenti
  - Ore di attività complessive
- RGQ 16_01 Controllo competenze Lavoratori, riportando
  - Rilevazione della partecipazione del singolo lavoratore

5.3.3 Criteri di controllo dell'erogazione della formazione

- Completezza dei dati registrati
- Completa trattazione degli argomenti previsti
- Completezza delle registrazioni previste dal presente protocollo

5.3.4 Responsabilità

- 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

6 TITOLI COMPETENZE FORMAZIONE DEL PERSONALE

6.1 Aggiornamento titoli

C:\Users\I.Orbecchi\Google Drive\B_Autorizz\12.1 Mant. Autorizz_Agg_2016-05\35-Adempimenti\07 Formazione & Attestati

C:\Users\I.Orbecchi\Google Drive\B_Autorizz\12.1 Mant. Autorizz_Agg_2016-05\35-Adempimenti\01 DVR & HACCP\DVR ordinario

7 VERIFICA DELLA FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO ANNUALI

7.1 Verifiche

7.1.1 Riunione di coordinamento annuale

C:\Users\I.Orbecchi\Google Drive\B_Autorizz\12.1 Mant. Autorizz_Agg_2016-05\35-Adempimenti\03 Coordinamenti Sicurezza

Nel corso della riunione viene analizzato l'andamento e le necessità di Formazione Informazione ed addestramento del personale

7.1.2 Verifiche periodiche del R.S.P.P. Senior Residence

C:\Users\I.Orbecchi\Google Drive\B_Autorizz\12.1 Mant. Autorizz_Agg_2016-05\35-Adempimenti\12 RSPP

Nel corso delle visite periodiche viene analizzato l'andamento e le necessità di Formazione Informazione ed addestramento del personale

7.2 Scadenziario della formazione e addestramento

S:\Direzione Amministrativa\Comuni\07. Qualità

7.3 Riepilogo della formazione e addestramento:

Riepilogo generale della formazione, informazione ed addestramento						
anno	Senior Residence			Punto Service coop. a r.l.		
	programm.	effettuate	scostamento	programm.	effettuate	scostamento
2002						0
2003						0
2004						0
2005						0
2006	180	90	-50%			0
2007						0
2008	180	122	-32%	1400	1403	0%
2009	180	157	-13%	1400	1582	13%
2010	180	293	63%	1400	1890	35%
2011	52	163	213%	1400	1904	36%
2012	52	74	42%	1400	1762	26%
2013	52	55	6%	1400	1260	-10%
2014	52	25	-52%	1400	1473	5%
2015	52	25	-52%	1000	2878	188%
2016	52	61	17%	1000	2083	108%
2017	52	20	-62%	1000	1335	34%
2018	52	79	52%	1000	1640	64%
2019	52	126,5	143%	1000	1494	49%
2020	52	107	106%	1000	1428	43%
2021	52	39	-25%	1000	1361	36%
2022	52	66,5	28%	1000	1508	51%
2023	52	33	-37%	1000	2214	121%
2024	52	135	160%	1000	1261	26%
2025	52	67	29%	1000	1050	5%
2026						

8 VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO ANNUALI

8.1 Criteri

8.1.1 Test

Destinato a eventi formativi che possono essere valutati con test scritti, tipo

- Formazioni a carattere teorico (antincendio, ecc…)

8.1.2 Prove pratiche

- Eventi formativi a carattere teorico pratico (1° soccorso, ecc)

8.1.3 Controlli efficacia

Attraverso l'analisi degli eventi riportati nel PR 36 Rischio Clinico, che permette una valutazione "sul campo" della efficacia della Formazione (cadute, decubiti, …)

8.2 Valutazione e controllo efficacia

8.2.1 Monitorata nel IND 10

S:\Direzione Amministrativa\Qualità Leggi Modelli\Sistema Qualità Senior Residence dal 2005\08. INDICATORI

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE	codice	IND 10
		Revisione	01
	Servizi Appaltatore		pag. 1 di 1

Numero di non conformità riscontrate nel periodo

Servizi / Periodo	Periodo	Fornit. Prepar. Distrib. Pasti	Pulizie interne ed esterne	Lavan-deria e stireria	Assist. Socio Assist.	Infermie-ristico	Riabilit. Psico-Fisica	Anima-zione	Derattiz-zazione Deblattiz-zazione	Tra-sporto R.S.U.	Smalti-mento Rifiuti Speciali
1° sem. 2014	15	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
2° sem. 2014	16	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0
1° sem. 2015	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2° sem. 2015	18	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
1° sem. 2016	19	4	0	0	4	1	0	0	0	0	0
2° sem. 2016	20	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0
1° sem. 2017	21	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0
2° sem. 2017	22	3	0	0	5	1	0	0	0	0	0
1° sem. 2018	23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2° sem. 2018	24	3	0	1	8	1	0	0	0	0	0
1° sem. 2019	25	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
2° sem. 2019	26	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
1° sem. 2020	27	sospesa rilevazione				0	causa Covid-19				
2° sem. 2020	28	sospesa rilevazione				0	causa Covid-19				

9 ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI

9.1 Attività

Formazione di competenza

10 NON CONFORMITA'

Se la Responsabile URP 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 URP.

Se la Non Conformità e 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	DSA	DSA/DGE	DGE