

DOCUMENTO ORGANIZZATIVO UNICO

Aggiornato in data 15 aprile 2021

*REQUISITI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI GENERALI E SPECIFICI
DGR n.2569/2014 – All.1; DGR n.12618/2003; DGR n. 7435/2001*



FONDAZIONE
CASA SERENA
ONLUS



SOMMARIO

- POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ.....	2
- CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	5
- GESTIONE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE.....	8
- GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE.....	13
- GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	14
- DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (FASAS)	15
- PROCEDURE E PROTOCOLLI.....	16
- CONTRATTO D'INGRESSO	17
- SISTEMA INFORMATIVO	17

POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ



1. Definizione della missione dell'Organizzazione e delle politiche complessive (ES 2.2.1.a)

La Fondazione Casa serena ONLUS di Brembate di Sopra (Bg) nasce per offrire servizi socio-assistenziali diversificati. Essa si propone di curare la salute e provvedere all'assistenza materiale e psicologica di persone in situazioni di svantaggio e fragilità a causa delle proprie condizioni di malattia, disabilità, solitudine, abbandono o disagio economico, senza operare distinzioni di origine etnica, culturale, religiosa, sessuale, condizione economica e sociale. Ad oggi la Fondazione svolge il suo operato attraverso servizi in forma residenziale per persone anziane e non solo (RSA, Cure Intermedie, Nucleo Alzheimer) e di servizi al territorio (RSA aperta, SAD, ICP Dom, ADI). La Fondazione si integra nel territorio anche attraverso un'interazione stretta con realtà civili, laiche e religiose.

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale e di pubblica utilità nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria.

La Fondazione svolge le proprie finalità nell'ambito territoriale della Regione Lombardia, senza operare distinzioni, riconoscendo priorità d'accesso alle persone residenti nel Comune di Brembate di Sopra e valutando eventuali segnalazioni dei servizi sociali degli organismi pubblici competenti. La Fondazione promuove il rispetto della persona nella sua globalità, della libertà individuale e dell'autonomia degli ospiti, favorendo le relazioni interpersonali, quelle con la famiglia e con la comunità locale. La Fondazione provvede costantemente all'aggiornamento delle Carte dei Servizi in funzione di ciascuna delle UdO. La Fondazione valorizza l'opera del volontariato e incentiva forme di raccordo e collaborazione con soggetti pubblici e privati operanti con analoghe finalità.

Riferimenti allegati. :

- All. 0- Documento Organizzativo

2. Definizione degli obiettivi in relazione alla singola UdO, specificando servizi erogati e popolazione potenzialmente interessata - Definizione dell'organizzazione interna della UdO (ES 2.2.1.a)

Gli obiettivi specifici di ciascuna UdO sono descritti all'interno di ciascuna carta dei servizi.

Le carte dei servizi predisposte dalla Fondazione Casa Serena Onlus sono relative alle seguenti UdO:

1. Residenza Sanitario Assistenziale
2. Nucleo Alzheimer
3. Centro Diurno Integrato
4. Cure Intermedie
5. Residenza Sanitario Assistenziale Aperta
6. Unità cure palliative domiciliari
7. Assistenza Domiciliare

La definizione delle modalità di erogazione del servizio, delle prestazioni erogate e delle attività eseguite sono descritte all'interno di ciascuna carta dei servizi.

Riferimenti allegati. :

- All. 1- Carta dei Servizi Residenza Sanitario Assistenziale
- All. 2- Carta dei Servizi Nucleo Alzheimer
- All. 3- Carta dei Servizi Centro Diurno Integrato
- All. 4- Carta dei Servizi Cure Intermedie
- All. 5- Carta dei Servizi Residenza Sanitario Assistenziale Aperta
- All. 6 - Carta dei Servizi Unità cure palliative domiciliari
- All. 7- Carta dei Servizi Assistenza Domiciliare



3. Definizione annuale del piano di lavoro, comprendente tipologia e volume di attività previste e conseguente piano organizzativo (ES 2.2.1.b)

La Fondazione Casa Serena, per poter soddisfare correttamente i bisogni fondamentali di tutte le parti interessate organizza i servizi in modo funzionale alle esigenze collettive, predisponendo altresì interventi e servizi individuali, in quanto necessari (diete speciali, programmi riabilitativi, Ecc.).

La definizione degli orari e delle modalità di effettuazione dei servizi ha lo scopo di armonizzare scelte individuali con eventuali scelte collettive e/o esigenze degli ospiti, nei limiti oggettivi di un utilizzo corretto e funzionale degli operatori e delle strutture.

L'organizzazione delle attività, dei servizi, le modalità d'uso degli spazi e delle attrezzature, con i relativi orari, sono riportati nei piani di lavoro, nelle carte dei servizi e nei progetti delle attività educative e psicologiche che vengono aggiornati periodicamente in funzione delle esigenze dell'utenza.

La programmazione annuale viene approvata e coordinata dalla direzione e comprende le seguenti principali attività:

- All'interno del fascicolo sanitario di ogni ospite è presente la programmazione delle attività necessarie al mantenimento delle abilità cognitive e motorie.
- In collaborazione con il comitato parenti e gli educatori annualmente si progettano attività e manifestazioni che coinvolgono le associazioni del territorio comunale e quello limitrofo.
- La fondazione Casa Serena Onlus mette a disposizione il proprio parco e gli spazi comuni del RSA per far sì che i propri ospiti possano incontrare le scuole del territorio, le associazioni, i gruppi di auto mutuo aiuto.
- La fondazione aderisce a programmi d'inserimento lavorativo per riabilitazione di soggetti deboli.
- Periodicamente i servizi psicologico ed educativo della struttura propongono attività per il mantenimento delle abilità cognitive e motorie degli ospiti e attività legate alla salute e promozione del benessere degli ospiti e lavoratori (es .Progetto mindfulness)

Riferimenti allegati. :

- All.8 - Piano di lavoro cure intermedie
- All.9 - Piano di lavoro geriatrie
- All.10 - Piano di lavoro nucleo alzheimer

4. Adozione di un programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività relativo ai processi di erogazione, selezionati in rapporto alle priorità individuate favorendo il coinvolgimento del personale (ES 2.2.5.a)

Entro il primo trimestre di ogni anno la Direzione aziendale elabora il programma annuale di valutazione e miglioramento delle attività, relativo a tutte le unità di offerta.

Il piano di miglioramento è elaborato a livello trasversale e comprende, per quanto di pertinenza, tutte le 7 unità d'offerta della Fondazione Casa Serena Onlus.

Riferimenti allegati. :

- All.11 - Analisi dei rischi e piano di miglioramento

5. Adozione del programma annuale entro il primo trimestre dell'anno solare (AC 3.2.1)

Il punto AC 3.2.1. non è pertinente allo stato attuale alla fondazione Casa Serena Onlus in quanto non vi è stato nessun recente accreditamento.



6. Definizione di strumenti, indicatori, modalità e tempi per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi del programma annuale (AC 3.2.4.i)

Fondazione Casa Serena Onlus rendiconta con cadenza annuale (dicembre) ed in particolare in occasione del riesame della direzione (così come previsto dalla UNI EN ISO 9001:2015) il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti all'inizio dell'anno solare, così come descritto al precedente capitolo 4. Il riesame della direzione viene trasmesso alle parti interessate.

Per quanto riguarda invece la progettualità effettuata su ciascun ospite relativamente al mantenimento delle abilità cognitive e motorie, la stessa viene costantemente monitorata e registrata, nella cartella informatizzata dell'ospite, dai professionisti che compongono l'equipe tramite appositi indicatori.

7. Presenza di una relazione annuale che espliciti i risultati, le eventuali criticità rilevate e le azioni migliorative per l'anno successivo (AC 3.2.4.i)

Fondazione Casa Serena Onlus elabora annualmente il documento "riesame della Direzione" in cui vengono rendicontate le attività svolte durante l'anno e ne riepiloga eventuali criticità per intraprendere le relative azioni migliorative per l'anno successivo.

8. Diffusione dei risultati della relazione annuale agli interessati (AC 3.2.4.i)

Fondazione Casa Serena Onlus tramette annualmente il riesame della direzione, o parte di esso, alle parti interessate.

9. Adozione del modello organizzativo e del codice etico ai sensi del decreto legislativo 231/2001 (AC 3.2.4.f)

Fondazione casa serena Onlus adotta un Codice Etico ed un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs.231/2001 e forma ed informa i suoi dipendenti sulla tematica specifica.

Riferimenti allegati. :

- All. 12 – Codice Etico
- All. 13 – Modello Organizzativo
- All. 14 – Nomina Odv
- All. 15 – Relazione annuale Odv

10. Polizza assicurativa per responsabilità civile del soggetto gestore (AC 3.2.4.h)

Fondazione casa serena Onlus si è dotata di Polizza assicurativa per responsabilità civile del soggetto gestore attivata prima della presentazione dell'istanza di accreditamento. Tale copertura comprende anche fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

Riferimenti allegati. :

- All. 16 – Polizza Assicurativa

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

11. La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze o eventi imprevisti, in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale dell'utenza trattata (ES 2.2.2.b)

Fondazione Casa Serena Onlus garantisce la continuità assistenziale prevedendo 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, la presenza di personale di assistenza e personale infermieristico.



Per quanto concerne le Udo residenziali nei giorni feriali è garantita la presenza giornaliera da 1 a 5 medici di reparto contemporaneamente presenti in struttura in orario 8:00-20:00. Nei giorni festivi e nelle fasce orarie escluse dall'orario di presenza dei medici è sempre prevista la reperibilità medica.

Ove richiesto l'intervento del medico in struttura deve avvenire entro i 30 minuti dalla chiamata. Viene garantita la presa in carico dell'ospite da parte del medico di reparto dopo un evento acuto raccordando l'intervento del medico reperibile.

Per quanto concerne le Udo domiciliari è attivo h 24 un servizio di reperibilità telefonica. Il servizio di reperibilità, valutata l'urgenza definisce se intervenire con personale medico oppure infermieristico.

Ove richiesto l'intervento al domicilio deve avvenire entro i 30 minuti dalla chiamata.

Riferimenti allegati. :

- All.17 - modalità di accoglienza, assistenza, accessi diurni ambulatoriali, anche ricorrenti, trasferimento, dimissione/decesso e sorveglianza sanitaria di ospiti/pazienti in fondazione casa serena.

12. In caso di trasferimento sono messe a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente nell'unità d'offerta (ES 2.2.2.b)

In caso di trasferimento urgente da parte dell'ospite ad altra unità d'offerta interna a Fondazione Casa Serena, il FASAS informatizzato risulta interamente consultabile dal personale preposto, perciò ogniqualvolta l'assistito si trasferisca in una Udo di Fondazione Casa Serena il suo fascicolo informatizzato viene chiuso nella Udo dimettente ed aperto nella Udo accettante. La Udo accettante è abilitata dalla Udo dimettente a rendere disponibile il fascicolo precedentemente chiuso che risulta interamente accessibile in ogni sua parte e collocato tra i documenti del fascicolo sanitario informatizzato dell'assistito. Non è per questa ragione necessario alcun passaggio fisico di documentazione e il materiale è immediatamente e simultaneamente consultabile dalle due Udo.

In caso di trasferimento urgente dell'ospite ad altra unità d'offerta esterna a Fondazione Casa Serena viene rilasciata in busta chiusa la documentazione comprendente le generalità dell'ospite, una lettera di dimissione con le informazioni più rilevanti circa lo stato di salute, la terapia in corso corredato anche da una scheda di dimissione infermieristica come indicato negli allegati 40 e 41.

Riferimenti allegati. :

All. 40 - Lettera di dimissione

All. 41 - Scheda dimissione infermieristica

13. All'atto della dimissione/trasferimento, è previsto il rilascio all'utente della relazione di dimissione (AC 3.2.2.)

Fondazione Casa Serena Onlus ha adottato un protocollo specifico inserito nel POG che disciplina le modalità di accoglienza, assistenza, trasferimenti, dimissioni, decesso e sorveglianza sanitaria di ospiti.

Fondazione Casa Serena Onlus si riserva la facoltà di recedere da un contratto di assistenza di una delle sue Udo e dunque di poter dimettere l'ospite qualora alternativamente l'Ospite, nel termine di 30 giorni dalla data di ammissione, non risultasse idoneo alla vita comunitaria oppure per sopravvenute condizioni psico-fisiche che non permettano la convivenza dell'ospite in comunità oppure per il perpetrato mancato rispetto delle clausole contrattuali.

In questi casi Fondazione Casa Serena Onlus si impegna preliminarmente a coordinarsi con la ASST di riferimento e di concertare con essa e, se opportuno, con i servizi sociali del Comune di residenza dell'ospite, la dimissione.

Riferimenti allegati. :



- All.17 – modalità di accoglienza, assistenza, accessi diurni ambulatoriali, anche ricorrenti, trasferimento, dimissione/decesso e sorveglianza sanitaria di ospiti/pazienti in fondazione casa serena.
- All. 40 – Lettera di *dimissione*

14. Sono previste modalità di gestione di eventuali trasferimenti interni/presso altre unità d'offerta sociosanitarie o sanitarie(AC 3.2.2.)

Come descritto al capitolo precedente, Fondazione Casa Serena Onlus ha adottato un protocollo specifico che disciplina le modalità di accoglienza, assistenza, trasferimenti, dimissioni, decesso e sorveglianza sanitaria di ospiti. Il documento è parte integrante del presente documento.

Riferimenti allegati. :

- All.17 – modalità di accoglienza, assistenza, accessi diurni ambulatoriali, anche ricorrenti, trasferimento, dimissione/decesso e sorveglianza sanitaria di ospiti/pazienti in fondazione casa serena.



GESTIONE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE

15. Sono definite e esplicitate l'organizzazione e le politiche di gestione delle risorse umane ed economiche (2.2.2.a)

L'organizzazione della fondazione Casa Serena Onlus è definita ed esplicitata a tutte le parti interessate mediante la pubblicazione dell'organigramma aziendale che comprende tutte UdO della Fondazione. Le politiche di gestione delle risorse umane ed economiche sono definite all'interno dei documenti relativi al modello organizzativo D.lgs. n. 231/2001, del Codice Etico e nelle specifiche procedure e protocolli adottati dalla Direzione, nonché dagli specifici contratti di lavoro stipulati.

Riferimenti allegati. :

- All. 12 – Codice Etico
- All.18 – Organigramma aziendale Generale

16. Descrizione quantitativa e qualitativa delle risorse umane ritenute necessarie alla gestione della Unità di offerta (es. 2.2.3.a)

Al fine di analizzare, stabilire e dunque garantire un'opportuna dotazione di risorse umane per ciascuna delle figure mediche, paramediche, di assistenza e alberghiere, Fondazione Casa Serena Onlus, organizzazione complessa comprendente più UDO, rileva periodicamente per ciascuna delle unità d'offerta il fabbisogno di minutaggio teorico settimanale che intende garantire su ciascuna delle suddette unità d'offerta.

Questa analisi consente di verificare dapprima il rispetto della normativa che regolamenta gli standard di ciascuna delle Udo e conseguentemente di stabilire l'appropriata numerosità per ciascuna delle categorie di lavoratori.

La metodologia utilizzata nel calcolo segue questo processo:

- Individuazione del minutaggio giornaliero desiderato (non può essere sotto il minimo dovuto per DGR della Udo) per la specifica udo e per la specifica categoria di lavoratori
- Conversione del minutaggio giornaliero di presenza in monte ore settimanale di presenza per la specifica udo e per la specifica categoria di lavoratori
- Calcolo delle risorse Full time equivalente necessarie per la specifica udo e per la specifica categoria di lavoratori partendo dall'assunto che il lavoratore subordinato per assenze di diritto e/o per assenze impreviste (stima del Ministero del lavoro) mediamente risulta non in servizio per il 21% del totale delle ore teoriche che potrebbe prestare da contratto. Vedi sotto

ORARIO DI LAVORO		
ORE TEORICHE (38x52 Settimane)	1.976,00	100%
ORE MEDIAMENTE NON LAVORATE	- 424,23	-21%
COSI' SUDDIVISE		
FERIE		165,00
FESTIVITA' E FESTIVITA' SOPPRESSE		104,23
ASSEMBLEE SINDACALI		12,00
MALATTIA-GRAVIDANZA-INFORTUNIO		120,00
DIRITTI ALLO STUDIO		3,00
FORMAZIONE PROFESSIONALE		8,00
FORMAZIONE E PERMESSI RLS		12,00
ORE MEDIAMENTE NON LAVORATE		424,23
ORE LAVORATE	1.551,77	B

Date le premesse di cui sopra si utilizza come metodologia di calcolo per la definizione del numero di FTE la seguente formula:



FTE

=

ore desiderate settimanali per Udo / [monte ore complessivo settimanale da contratto * fattore correttivo (1-0,21)]

Il processo si ripete per ciascuna udo e per ciascuna categoria di lavoratori

Riferimenti allegati. :

- All. 19 – Minutaggio per UdO

17. Descrizione organizzazione interna UdO (Organigramma, livelli di responsabilità) (ES 2.2.1.a)

La Direzione della Fondazione Casa Serena Onlus ha predisposto uno specifico organigramma aziendale generale che comprende tutte le unità di offerta e stabilisce i ruoli e gli specifici livelli di responsabilità.

Riferimenti allegati. :

- All. 18 – Organigramma Aziendale Generale
- All. 20 – Mansionario

18. Definizione della programmazione settimanale o mensile delle attività giornaliere del personale ivi compreso lo schema di distribuzione programmata degli orari di lavoro, i piani per le sostituzioni, per la rotazione, le ferie ed i permessi del personale (AC 3.2.3.d)

La programmazione delle attività giornaliere delle diverse unità d'offerta è rintracciabile nei piani di lavoro che ciascuna Udo detiene, conosce e per cui è stata formata e informata.

La programmazione delle assenze e le modalità di comunicazione delle stesse da parte dei dipendenti a FCS sono stabilite in un apposito regolamento scritto e condiviso con RSU e OO.SS.

Stabilito quanto al punto 16 e dunque individuata la corretta numerosità per ciascuna categoria di lavoratori la sostituzione delle assenze programmate degli stessi avviene seguendo una programmazione trimestrale per quanto concerne il piano ferie.

Le assenze per diritto allo studio, permessi 104, smaltimento banca ore maturato sono comunicate entro il giorno dell'esposizione mensile dei turni e incluse nel piano di presenza.

I referenti di ciascuna delle unità d'offerta pubblicano mensilmente su supporto informatico e esponendo in ciascun reparto la turnazione di tutti gli operatori.

Per quanto concerne le assenze prolungate (oltre il mese) che possono avere causa a titolo esemplificativo gravidanza o gravi motivi di salute, il referente di Udo propone al referente Risorse Umane e alla Direzione Generale la proposta di inserimento di una nuova risorsa. La Direzione Generale valuta ed interviene.

Riferimenti allegati. :

- All.8 – Piano di lavoro cure intermedie
- All.9 – Piano di lavoro geriatrie
- All.10 – Piano di lavoro nucleo alzheimer

19. Adozione di un sistema di rilevazione delle presenze degli operatori per ogni specifica unità d'offerta

La fondazione è dotata di una timbratrice collocata all'ingresso della struttura e tutti i collaboratori (compresi i collaboratori P.iva e/o collaboratori con altri contratti previsti dalla normativa vigente) della fondazione sono tenuti al suo utilizzo mediante apposito badge consegnato all'inizio del rapporto lavorativo. In questo modo viene registrato l'ingresso e l'uscita dalla struttura. Per i collaboratori impiegati presso più unità di offerta, oltre alla timbratrice, sono previsti registri per la rilevazione della presenza.

20. Personale identificabile mediante cartellino di riconoscimento(AC 3.2.3.d)

Tutto il personale della Fondazione Casa Serena Onlus è dotato di cartellino di riconoscimento.



Riferimenti allegati. :

- All. 21 – Fac Simile cartellino di riconoscimento

21. Adozione procedura operativa per l'inserimento del personale di nuova acquisizione (ES 2.2.3.d)

Fondazione Casa Serena adotta un sistema di gestione certificato ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 e per questo si è dotata di una specifica procedura che disciplina tutte le attività di qualificazione ed addestramento del personale della Fondazione casa serena Onlus.

Riferimenti allegati. :

- All. 22 – P03 – Procedura per l'inserimento del personale di nuova acquisizione

22. Presenza di criteri di selezione del personale che includano anche la conoscenza della lingua italiana (AC 3.2.3.a).

Come descritto nel capitolo precedente la Fondazione si è dotata della procedura P 03 (*Procedura per l'inserimento del personale di nuova acquisizione*) che al capitolo 8.1. personale di nuova assunzione prescrive quale requisito fondamentale del candidato la conoscenza della lingua italiana. La direzione generale, inoltre, nella predisposizione degli avvisi di selezione dei collaboratori inserisce espressamente, tra i requisiti per l'ammissione dei candidati, la conoscenza della lingua italiana. Tale conoscenza viene poi verificata in sede di colloquio iniziale.

Riferimenti allegati. :

- All. 22 – P03 – Procedura per l'inserimento del personale di nuova acquisizione

23. Personale volontario rendicontabile a standard: possesso di titolo professionale e appartenenza ad Associazioni di Volontariato iscritte nel registro e convenzionate con la struttura (ES 2.2.3.b).

Fondazione Casa Serena Onlus ad oggi non prevede personale volontario rendicontabile a standard.

24. Personale volontario non rendicontabile a standard: formalizzazione dei rapporti tra struttura e Associazione/singolo volontario (ES 2.2.3.b).

Fondazione Casa Serena Onlus stipula periodicamente ed in funzione delle necessità/richieste convenzioni con gli istituti scolastici ed altri enti di vario genere per poter ospitare presso la struttura figure professionali, volontari e tirocinanti. Il servizio Psicologico ed educativo per quanto di competenza sono incaricati di mantenere i contatti con le associazioni e i volontari che operano all'interno della struttura per ottimizzare il servizio offerto e la collaborazione reciproca.

25. Modalità di integrazione fra le figure professionali e volontari e tirocinanti eventualmente presenti (AC 3.2.3.a)

L'integrazione tra le varie figure avviene mediante la corretta ripartizione delle attività in funzione delle competenze e mansioni affidate e grazie alla supervisione ed il coordinamento dei referenti dei vari servizi e delle UdO presenti presso la fondazione Casa Serena Onlus. Come descritto nel paragrafo precedente il servizio Psicologico ed educativo per quanto di competenza, sono incaricati di mantenere i contatti con le associazioni e i volontari che operano all'interno della struttura per ottimizzare il servizio offerto e la collaborazione reciproca.

26. Individuazione con atto formale del responsabile sanitario, laureato in Medicina e Chirurgia e iscritto all'Ordine professionale (AC 3.2.3.b)



Fondazione casa serena ha individuato con atto formale il proprio responsabile sanitario, laureato in Medici e Chirurgia ed iscritto all'Ordine Professionale.

Il Direttore Sanitario è incaricato direttamente dal CDA o alternativamente dal Direttore Generale.

Questa figura è identificata anche all'interno dell'organigramma Aziendale.

Riferimenti allegati. :

- All. 23 – Nomina Direttore Sanitario
- All. 18 – Organigramma aziendale

27. Identificazione della struttura/responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità (ES 2.2.5.b)

Fondazione casa serena adotta un sistema di gestione aziendale certificato ai sensi della norma volontaria UNI EN ISO 9001:2015 ed identifica in Organigramma il proprio Riferimento interno relativamente al Sistema di Gestione della Qualità.

Questa figura è identificata anche all'interno dell'organigramma Aziendale.

Riferimenti allegati. :

- All. 24 – Certificato UNI EN ISO 9001:2015 – Fondazione Casa serena
- All. 18 – Organigramma aziendale

28. Identificazione nell'organigramma del responsabile del sistema informativo (ES 2.2.6)

Fondazione casa serena ha individuato il proprio responsabile dei sistemi informativi.

Questa figura è identificata anche all'interno dell'organigramma Aziendale.

Riferimenti allegati. :

- All. 18 – Organigramma aziendale

29. Individuazione del referente per i rapporti con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali (ES 2.2.1.a)

Fondazione casa serena ha individuato nella figura dell'Assistente Sociale la referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e servizio sociali (uffici di protezione giuridica delle ASL, comuni, centri per l'assistenza domiciliare, ecc.)

Questa figura è identificata anche all'interno dell'organigramma Aziendale.

Riferimenti allegati. :

- All. 18 – Organigramma aziendale

➤ **Adozione di un piano annuale di formazione e aggiornamento del personale con indicazione del referente (ES 2.2.3.c)**

Fondazione casa Serena Onlus adotta entro il primo trimestre di ogni anno il Piano Formativo Annuale per assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza, sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere e su tematiche relative all'umanizzazione delle cure; inoltre prevede per tutti gli operatori la formazione su tematiche relative alla comunicazione e alle tecniche di relazione con utenti e i caregiver anche rispetto alla gestione dei conflitti.



Il Piano Formativo Annuale è approvato ogni anno dal CdA. Il referente delle attività formative è individuato all'interno del Piano Formativo Annuale

Riferimenti allegati. :

- All. 25 – Piano formativo Annuale

30. È assicurata la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza in un arco di tempo triennale, sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere e su tematiche relative all'umanizzazione delle cure (AC 3.2.3.c)

Fondazione casa Serena Onlus nella sua pianificazione triennale delle attività formative garantisce la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza sulla base delle esigenze specifiche ed in funzione di quanto è previsto dalla normativa in vigore.

31. È prevista per tutti gli operatori la formazione su tematiche relative alla comunicazione ed alle tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver anche rispetto alla gestione dei conflitti (AC 3.2.3.c)

Il piano di formazione approvato annualmente dal Consiglio di Amministrazione prevede anche la formazione su specifiche tematiche di relazione con gli utenti e i caregiver anche nel rispetto alla gestione dei conflitti.

Riferimenti allegati. :

- All. 25 – Piano formativo Annuale



GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

32. È adottata una procedura di programmazione degli acquisti di apparecchiature biomedicali e dispositivi medici (ES 2.2.4)

Fondazione Casa Serena Onlus si è dotata di una procedura (rif. P13.01) con scopo di disciplinare le modalità e le responsabilità relative all'acquisto di nuove attrezzature biomedicali al fine di potenziare e rinnovare il parco apparecchiature in uso alla Fondazione.

L'obiettivo è quello di garantire l'appropriatezza, la sicurezza e il continuo aggiornamento del patrimonio tecnologico rinnovando da un lato le apparecchiature obsolete o non più adeguate agli standard di sicurezza in vigore e programmando dall'altro l'acquisizione di nuove tecnologie che rendano più efficace ed efficiente l'erogazione delle prestazioni sanitarie

Riferimenti allegati.:

- All. 26 – P13.01 Programmazione acquisto apparecchiature biomedicali e dispositivi medici

33. Inventario annuale delle apparecchiature biomedicali (ES 2.2.4)

Fondazione Casa Serena Onlus con cadenza annuale predisporre, o fa predisporre ai propri fornitori, l'inventario annuale delle apparecchiature biomedicali.

Riferimenti allegati.:

- All. 27 – Apparecchiature

34. Adozione di un piano di manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature biomedicali

Fondazione Casa Serena Onlus stipula contratti di manutenzione con ditte specializzate, le quali redigono specifici piani di manutenzione ordinaria delle apparecchiature biomedicali. Le imprese incaricate predispongono specifici report a seguito di tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria eseguiti.

Riferimenti allegati.:

- All. 27 – Apparecchiature

35. Procedure per garantire l'uso sicuro e appropriato delle apparecchiature biomedicali (ES 2.2.4).

La Direzione aziendale si è dotata di una procedura (rif. P13.03) con scopo di disciplinare l'uso sicuro ed appropriato delle apparecchiature in uso alla Fondazione.

L'obiettivo è quello di garantire *l'uso sicuro e appropriato delle apparecchiature biomedicali* durante erogazione delle prestazioni sanitarie

Riferimenti allegati.:

- All.30 – P13.03 Protocollo apparecchiature biomedicali



GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

36. Presenza di sistemi atti a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza da parte di utenti o familiari (ES 2.2.5.c)

Fondazione Casa Serena Onlus, come già citato nei capitoli precedenti, adotta un sistema di gestione certificato ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 e per questo con periodicità annuale trasmette gli utenti delle UdO, ai familiari e/o caregiver ed ai lavoratori dei questionari per rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti

Riferimenti allegati. :

- All. 31 - Customer satisfaction RSA, RSA Aperta, ADI, SAD, UPC Dom
- All. 32 - Customer satisfaction Famiglie
- All. 33 - Customer satisfaction Lavoratori

37. Rilevazione del grado di soddisfazione - Garantita l'analisi dei dati rilevati e la presa in considerazione delle criticità emerse (AC 3.2.4.b):

Come descritto nel capitolo precedente ogni anno vengono trasmessi i questionari alle parti interessate per la raccolta del grado di soddisfazione di tutti i servizi offerti dalle UdO. A valle della raccolta dei predetti questionari viene effettuata un'analisi dei risultati da parte del servizio qualità/ servizio psicologico al fine di intraprendere azioni di miglioramento alla luce delle criticità emerse. Ogni anno sono redatte specifiche relazioni con gli esiti e le considerazioni della Customer satisfaction.

Riferimenti allegati. :

- All. 34 - dati_questionario_famiglie

38. Garantita la diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento (AC 3.2.4.b)

Così come descritto al capitolo precedente il servizio psicologico redige apposite relazioni con gli esiti e le considerazioni dalla Customer Satisfaction di ogni UdO e trasmette tale documento alla Direzione aziendale ed alle altre parti interessate mediante appositi incontri (es. Lavoratori, Utenti, Familiari, ecc). La diffusione dei risultati è garantita mediante affissione in bacheca dei risultati della rilevazione o alternativamente trasmesse agli interessati mezzo newsletter o mailing list.

Riferimenti allegati. :

- All. 35 - relazione questionari gradimento Servizi dom.

39. Prevenzione e gestione dei disservizi garantite (AC 3.2.4.c)

La fondazione ha adottato la Procedura n. 5 con lo scopo di disciplinare le modalità di gestione delle non conformità emerse durante lo svolgimento delle attività e l'erogazione di tutti i servizi della Fondazione Casa Serena Onlus. All'interno di questa procedura vengono descritte le modalità di gestione dei reclami, delle segnalazioni inoltrate da utenti o altri soggetti e le relative azioni correttive/miglioramento che permettono contrastare il ripetersi di situazioni spiacevoli e/o disservizi.

La fondazione inoltre si è dotata anche di un registro di Non conformità e relative azioni correttive/miglioramento che permette di tracciare in un unico documento tutte le anomalie emerse dalla normale operatività, dagli audit interni e da audit svolti da enti esterni. Per ogni non conformità viene predisposto un Rapporto di Non Conformità che viene distribuito a chi può portare un contributo alla risoluzione della relativa non conformità.

Nel caso la non conformità sia imputabile ad un fornitore, copia del rapporto di non conformità viene inviata al fornitore interessato.



Una volta, decisa l'azione correttiva da mettere in atto per la risoluzione della NC, terminata la sua applicabilità entro i tempi definiti e verificata la sua efficacia, copia del rapporto di non conformità completamente compilato viene trasmesso all'ufficio Qualità per la sua archiviazione.

Riferimenti allegati.:

- All. 36 - P 05 Gestione delle non conformità
- All. 37 - Registro Non Conformità ed Azione correttiva
- All. 38 - Rapporto di Non Conformità ed Azione correttiva

DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (FASAS)

40. FASAS (ES 2.2.5.d)

La fondazione ha introdotto nel corso del 2015 la cartella clinica informatizzata, dove vengono registrate tutte le attività ed in particolare, sono presenti le seguenti sezioni:

- Anamnesi riferite alle diverse aree
- Analisi e valutazione della situazione del singolo utente e, dove necessario e opportuno, del suo contesto familiare
- Percorso dell'utente della specifica UdO (P.I., Pianificazione, Diari)
- Modulistica relativa alla tutela della privacy, al consenso informato per i singoli atti sanitari proposti, alla tutela della persona

Riferimenti allegati:

- All. 39 - Fac-Simile Documentazione Sociosanitaria FASAS



PROCEDURE E PROTOCOLLI

41. Presenza piano di diffusione e di attuazione delle procedure e protocolli in uso e Aggiornamento con periodicità almeno triennale (ES 2.2.5.e)

Fondazione Casa Serena Onlus adotta un sistema di gestione certificato ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 e per questo si è dotata di una specifica procedura che disciplina le modalità di aggiornamento, diffusione e attuazione delle procedure e dei protocolli in uso (P01) ed allo specifico capitolo n. 6.4 è prescritto che *“I protocolli sanitari devono essere revisionati almeno ogni 3 anni e comunque ad ogni variazione dell'erogazione del servizio.”*

Riferimenti allegati:

- All. 40 – P01 Aggiornamento, diffusione e attuazione delle procedure e dei protocolli in uso

42. Presenza di procedure e protocolli (ES 2.2.5.e – AC 3.2.4.g).

All'interno della struttura sono presenti specifici protocolli e procedure relativi a:

TEMATICA	PROCEDURA
– Processi assistenziali rilevanti per la specifica UdO	All. 002 processi
– Approvvigionamento, conservazione e smaltimento farmaci	PRSA07
– Tracciabilità della somministrazione dei farmaci	P103
– Criteri e modalità di accesso dell'utente (<i>programmazione liste attese, accoglimento e registrazione</i>), presa in carico e dimissione	PRSA06.01
– Modalità di prelievo, conservazione e trasporto dei materiali organici	PRSA49
– Modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di strumenti ed accessori	P45
– Modalità di pulizia e sanificazione degli ambienti	P47
– Modalità di compilazione, conservazione, archiviazione del FASAS e di ogni altra documentazione comprovante l'attività sociosanitaria erogata	PRSA18
– <i>Sorveglianza e prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza compresa l'adozione di adeguate strategie vaccinali ove ritenute opportune</i>	P41
– <i>Identificazione, segnalazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella</i>	P40

Riferimenti allegati:

- All. 49 – P41 Rischio infettivo e prevenzione
- All. 48 – P40 Gestione eventi avversi
- All. 48a – P40 Gestione eventi avversi

43. Il personale risulta a conoscenza delle procedure e protocolli in uso

Fondazione Casa Serena Onlus adotta un sistema di gestione certificato ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 e per questo si è dotata di una specifica procedura che disciplina le modalità di aggiornamento, diffusione e attuazione delle procedure e dei protocolli in uso (P01).

Le ultime versioni di tutte le procedure e protocolli in uso ed approvati dalla direzione sono distribuite al personale della fondazione Casa Serena Onlus in funzione della specifica competenza e sono presenti all'interno della intranet aziendale accessibile da tutte le UdO e da tutti gli operatori della struttura in modo che possano reperirli immediatamente in caso di necessità.



Riferimenti allegati:

- All. 40 – P01 Aggiornamento, diffusione e attuazione delle procedure e dei protocolli in uso

CONTRATTO D'INGRESSO

44. Adozione dello schema tipo di contratto d'ingresso con l'utente di cui alla DGR n.1185/2013 che prevede:(AC 3.2.4.e)

Fondazione Casa Serena Onlus adotta uno schema di contratto d'ingresso con l'utente per ogni UdO, conforme a quanto previsto dalla DGR n.1185/2013.

Riferimenti allegati:

- All. 50 – Schema contratto d'ingresso

SISTEMA INFORMATIVO

45. Il soggetto gestore individua i bisogni informativi, predispone le strutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati (ES 2.2.6.)

Fondazione Casa Serena adotta un sistema di gestione certificato ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 e per questo si è dotata di una specifica procedura che disciplina ed individua i fabbisogni informativi, la struttura organizzativa-strumentale e la gestione delle banche dati informatiche. La procedura in questione è P56 Procedura operativa IT

Riferimenti allegati:

- All. 51 – P56 Procedura operativa IT

46. Il soggetto gestore rilascia annualmente le certificazioni ai fini fiscali (ES 2.2.6.)

Fondazione Casa Serena Onlus ha sviluppato un proprio sistema informativo, che rinnova periodicamente in funzione delle risorse economiche e strumentali a disposizione. Con cadenza annuale vengono rilasciate le certificazioni ai fini fiscali.

47. Il soggetto gestore si dota di un sistema di contabilità analitica, riferito alla singola UdO, nel rispetto della normativa vigente e delle indicazioni di cui alla L.R. 3/2008 (AC 3.2.5)

Fondazione Casa Serena Onlus si dota di un sistema di contabilità analitica, riferito alla singola UdO, utilizzabile tramite specifici moduli prodotti e dati in gestione da Progetto Studio.