

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 1 di 42

Manuale per l'Accreditamento

di

Casa Famiglia

Monte Hermon

Casa Residenza per

Anziani

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 2 di 42

Indice

Presentazione del manuale	pag. 5
0.1 Generalità	pag. 5
0.2 Revisioni	pag. 5
0.3 Distribuzione	pag. 5
0.4 Normativa di riferimento	pag. 6
0.5 Documenti di riferimento della Regione	pag. 7
0.6 Descrizione dell'organizzazione	pag. 8
0.7 Documenti di riferimento	pag. 9
Cap. 1 - Politica	pag. 10
1.0 Carta dei Servizi	pag. 10
1.1 Mission	pag. 10
1.2 Vision	pag. 10
1.3 Obiettivi Generali	pag. 11
1.4 Documenti di riferimento	pag. 11
Cap.2 - Pianificazione	pag. 12
2.1 Definizione delle risorse economiche	pag. 13
2.2 Organigramma, Funzionigramma, Responsabilità delegate, Equipe	pag. 13
2.2.1 Pianta organica della struttura	pag. 14
2.2.2 Responsabilità delegate	pag. 15
2.2.3 Responsabilità operative	pag. 16
2.3 Interfacce interne ed esterne	pag.17
2.4 Servizi Erogati	pag. 19

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 3 di 42

2.5 Indicatori e Standard di Prodotto pag. 28

2.6 Documenti di riferimento pag.28

Cap. 3 - Comunicazione pag. 29

3.1 Comunicazione esterna pag. 29

3.2 Comunicazione interna pag. 30

3.3 Documenti di riferimento pag. 30

Cap. 4 – Struttura pag. 31

4.1 Documenti di riferimento pag. 31

Cap. 5 – Attrezzature pag. 32

5.1 Documenti di riferimento pag. 33

Cap. 6 – Formazione pag. 34

6.1 Inserimento nuovo personale pag. 34

6.1.1 Documenti di riferimento pag. 34

6.2 Programmazione delle attività formative pag. 34

6.3 Formazione obbligatoria pag. 35

6.4 Formazione interna pag. 36

6.5 Formazione volontaria o facoltativa pag. 36

6.6 Strumenti di monitoraggio della formazione del personale pag. 38

6.7 Documenti di riferimento pag. 39

Cap. 7 – Sistema informativo pag. 40

7.1 Documentazione pag. 40

7.2 Gestione della documentazione pag. 41

7.3 Documenti di riferimento pag. 41

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 4 di 42

Cap. 8 - Procedure	pag. 42
8.1 Documenti di riferimento	pag. 42
Cap. 9 –Verifica dei risultati	pag. 43
9.1 Verifica del raggiungimento degli obiettivi	pag. 43
9.2 Rilevazione soddisfazione clienti	pag. 43
9.3 Documenti di riferimento	pag. 43
Cap. 10 – Miglioramento	pag. 44
10.1 Gestione dei reclami	pag. 44
10.2 Azioni correttive e preventive	pag. 45
10.3 Progetti di miglioramento	pag. 45
10.4 Documenti di riferimento	pag. 46

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 5 di 42

Presentazione del Manuale

0.1 Generalità

Il presente “Manuale per l'Accreditamento” della Struttura “Monte Hermon” rappresenta l'organizzazione in conformità con i requisiti previsti dal modello di Accreditamento della Regione Emilia Romagna e descrive il Sistema Qualità adottato.

E' stato redatto dal Responsabile Qualità Bagni Claudia con il contributo di:

- Presidente prof. Romano Beggi
- Impiegate della struttura Beatrice Varini e Ilenia Campani
- Coordinatore Infermieristico Benedetta Bianchi
- Coordinatore Rossi Andrea

0.2 Revisioni

Spetta al Responsabile della Qualità in accordo con il Coordinatore approvare tutte le revisioni al presente documento.

0.3 Distribuzione

Il presente manuale viene consegnato in formato elettronico:

- ✓ a tutti i dipendenti della Fondazione
- ✓ ai Coordinatori degli altri Nuclei

In formato cartaceo viene esposto in bacheca per dare la possibilità a parenti ed operatori di visionarlo.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 6 di 42

0.4 Normativa di riferimento

Nello sviluppare il Manuale di Accreditamento della nostra Struttura, è stata presa a riferimento la seguente normativa:

[Dgr 1899/2012](#) "Modifica Dgr 514/2009 (Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art.23 della legge regionale 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari)"

[Dgr 390/2011](#) "Accreditamento dei servizi sociosanitari: attuazione dell'art. 23 della legge regionale 4/2008 e s.m.i. e modifiche ed integrazioni delle dgr 514/2009 e dgr 2110/2009"

[Determina n. 2023/2010](#) "Approvazione strumento tecnico per la valutazione del bisogno assistenziale degli utenti dei servizi per disabili"

[Dgr 1336/2010](#) "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio sanitari per disabili valevole per l'accREDITAMENTO transitorio"

[Bollettino Ufficiale Regione Emilia-Romagna n. 45, parte seconda, del 15 marzo 2010](#)

[Dgr 2110/2009](#) "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani valevole per l'accREDITAMENTO transitorio"

[Dgr 2109/2009](#) "Approvazione della composizione e le modalità di funzionamento dell'organismo tecnico di ambito provinciale competente per la verifica dei requisiti per l'accREDITAMENTO, ai sensi dell'art. 38 della L.R. 2/2003. Attuazione DGR 514/2009"

[Dgr 514/2009 - allegato 1](#) (testo coordinato con le modifiche apportate dalla Dgr 390/2011)

[Dgr 514/2009 - allegato 1](#) "Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 04/2008 in materia di accREDITAMENTO dei servizi socio-sanitari"

[Dgr 514/2009](#) "Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 04/2008 in materia di accREDITAMENTO dei servizi socio-sanitari"

Art. 23 "AccREDITAMENTO dei servizi e delle strutture socio-sanitarie" della [Legge regionale 4/2008](#) "Disciplina degli accertamenti della disabilità – ulteriori misure di semplificazione ed altre disposizioni in materia sanitaria e sociale"

[Delibera dell'Assemblea legislativa 175/2008](#) "Piano sociale e sanitario 2008-2010", in particolare, capitolo 5.

[Dgr 772/2007](#) "Approvazione dei criteri, delle linee guida e dell'elenco dei servizi per l'attivazione del processo di accREDITAMENTO in ambito sociale e socio-sanitario. Primo provvedimento attuativo dell'art. 38 della L.R. 2/03 e successive modifiche"

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 7 di 42

[Circolare del 12 maggio 2010: "Aggiornamento circolare n. 7/2007"](#)

[Circolare n. 7/2007](#): "Omogeneizzazione delle prestazioni sanitarie nella rete dei servizi per anziani non autosufficienti"

[Legge regionale 2/2003](#) "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" la quale, all'art. 38 "Erogazione dei servizi tramite accreditamento" (così come modificato dall'alt. 39 della L.R. 27/2005)

[Dgr 715/2015](#): "Aggiornamento Dgr 514/2009"

0.5 Documenti di riferimento della Regione

- [Rilevazione della soddisfazione nei servizi per anziani: proposte metodologiche](#)
Regione Emilia-Romagna, Direzione generale Sanità e Politiche sociali - Febbraio 2006
- [La stimolazione cognitiva per il benessere della persona con demenza. Linee di intervento](#)
Azienda Usl di Ravenna - anno 2007
- [Linee Guida per la elaborazione e gestione della cartella socio sanitaria nei servizi socio sanitari accreditati per anziani e persone con disabilità](#)
Regione Emilia-Romagna, Direzione generale Sanità e Politiche sociali – Dicembre 2014
- [Indirizzi per la rilevazione degli indicatori di benessere delle persone accolte nei servizi sociosanitari accreditati della regione emilia romagna e della qualità dell'assistenza erogata al loro interno](#)
Regione Emilia-Romagna, Direzione generale Sanità e Politiche sociali – Dicembre 2014
- [Evitare il dolore inutile: dignità e qualità della vita delle persone anziane e delle persone disabili inserite in servizi semiresidenziali e residenziali accreditati](#)
Regione Emilia-Romagna, Direzione generale Sanità e Politiche sociali – Giugno 2015
- [Prevenzione delle cadute e promozione del benessere generale degli ospiti delle strutture per anziani](#)
Regione Emilia-Romagna, Direzione generale Sanità e Politiche sociali - 2015

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 8 di 42

0.6 Descrizione dell'organizzazione

La Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus nasce ai piedi delle colline di Casalgrande nel 1944 per volere dei coniugi Mattioli-Garavini che lasciano la loro tenuta di campagna ai bisognosi di Casalgrande ed in particolare agli anziani.

La Fondazione aderisce alla Federazione Diocesana Servizi agli Anziani e ne segue valori e principi organizzativi.

La Fondazione negli anni subisce vari cambiamenti sia strutturali che organizzativi fino ad arrivare all'attuale organizzazione. Questo perché nel suo operare ha mantenuto un costante dialogo con le richieste del mercato al fine di rispondere ai bisogni emergenti della comunità. La Fondazione ha quindi basato i propri servizi sui bisogni del territorio, in accordo sia con l'Azienda Sanitaria Locale che con i Comuni del Distretto.

La Fondazione in tutte le sue riorganizzazioni di servizio ha seguito gli indirizzi programmatici della Regione Emilia Romagna.

La Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus gestisce i seguenti servizi, ubicati nel comune di Casalgrande:

- Casa Famiglia Monte Ararat Casa Residenza per Anziani (CRA) Accreditata
- Centro Diurno Assistenziale per Anziani (CDA) Accreditato
- Casa Famiglia Monte Hermon Casa Residenza per Anziani (CRA) Accreditata
- Casa Famiglia Querce di Mamre Centro Socio Riabilitativo Residenziale (CSRR) Accreditato
- Casa Famiglia Monte Tabor Casa residenza per anziani Casa Protetta Libero Mercato

L'idea della Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini, chiamata così in onore dei due coniugi che hanno dato vita all'idea del progetto, nasce nel 1944 ma solo l'1 Gennaio del 1956 si realizza e apre la struttura destinata ad accogliere inizialmente in modo residenziale (CRA) poi anche diurno (CDA), anziani con patologie medio gravi e gravi.

Per meglio rispondere ai bisogni degli utenti nel 1994 nasce l'associazione di volontariato "Farsi prossimo" con lo scopo di aiutare gli operatori a prendersi cura degli ospiti, in particolare per dare loro supporto, soccorso, intrattenimento ricreativo ed educativo.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 9 di 42

Nel 2000 i Servizi hanno sentito la necessità di ampliare i posti destinati agli anziani, con la possibilità di accogliere anche un'utenza con una gravità medio lieve, così è nata la Casa Famiglia Monte Hermon. Attualmente il servizio è destinato anche a utenti con patologie medio gravi e gravi, sempre per seguire le necessità della comunità.

L'organizzazione della Fondazione nel 2005 si è arricchita con la Casa Famiglia Querce di Mamre, Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili adulti. Questo centro è il frutto della stretta collaborazione con l'AUSL e i Comuni che sentivano la necessità di creare strutture e servizi per disabilità acquisite medio gravi e gravi quali gravissime cerebro lesioni acquisite, gravissime mielolesioni, gravissimi esiti disabilitanti di patologie neurologiche involutive in fase avanzata.

Nel Novembre 2014, la Fondazione decide di ampliare ulteriormente l'offerta di posti letto residenziali inaugurando Monte Tabor, ampliamento della Casa Famiglia Mattioli Garavini. Questa struttura a libero mercato è nata per agevolare le famiglie del territorio circostante che vedono un aumento dei bisogni dei posti letto residenziali per utenti anziani e non, su posti non accreditati.

0.7 Documenti di riferimento

- ❖ Contratto di Servizio
- ❖ Statuto Fondazione

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 10 di 42

❖ **Capitolo 1 – Politica**

1.0 Carta dei Servizi

1.0 Carta dei Servizi

La Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus ha redatto la carta dei servizi, strumento a tutela del diritto di salute e di informazione, che consente al cittadino-utente di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza. La carta dei servizi è stata redatta con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione degli ospiti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento dell'organizzazione: rispetto della dignità dell'ospite e della sua famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad esso correlati, nonché il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente. Principi che trovano il fondamento nella mission e nella vision della Fondazione stessa.

La Carta dei Servizi verrà revisionata una volta all'anno e in caso di cambiamenti del contratto di servizio.

1.1 Mission

La mission della Struttura “Monte Hermon” trova fondamento nella mission della Fondazione Mattioli Garavini Onlus:

La Fondazione opera per garantire all'ospite un elevato livello di assistenza tutelare, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, consentendogli ritmi di vita di tipo familiare. Scopo fondamentale dell'operare della Fondazione è evitare all'ospite perdite ulteriori di autonomia, per mantenergli il più a lungo possibile le residue capacità fisiche e mentali, per conservargli al più alto livello consentito le condizioni e le possibilità affettive e relazionali, nonché per favorire e perseguire l'eventualità del suo ritorno a casa.

La Fondazione opera nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Emilia Romagna e degli accordi di programma sottoscritti a livello di Distretto Sanitario dell'Azienda USL competente per territorio e dell'Unione dei comuni Tresinaro Secchia.

1.2 Vision

La visione della Struttura “Monte Hermon” viene sviluppata prendendo a riferimento le nuove linee di indirizzo della Regione Emilia Romagna.

Come cita l'Art.2 dello Statuto della Fondazione “L'Ente, nell'esclusivo perseguimento di fini di solidarietà sociale, ha lo scopo di contribuire alla tutela e valorizzazione delle persone anziane, ed in particolare di quelle in stato di non autosufficienza fisica e/o

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 11 di 42

psichica, corresponsabilizzando gli stessi anziani, le loro famiglie e le comunità di appartenenza.

L'Ente inoltre assiste persone adulte che si trovino in condizione di disagio e/o a rischio di emarginazione sociale, al fine di favorire il pieno sviluppo della persona.

L'Ente persegue detto scopo a mezzo di servizi socio-sanitari-assistenziali integrati, ed in particolare attraverso la gestione di strutture residenziali e semiresidenziali."

I servizi cercano un continuo adattamento dell'organizzazione a percorsi assistenziali di qualità atti ad integrarsi con le esigenze mutevoli del territorio.

1.3 Obiettivi Generali

Nell'ottica del perseguimento di un miglioramento costante, l'ente mira al raggiungimento di obiettivi di medio-lungo periodo, coerenti con gli obiettivi generali, periodicamente prefissati. In particolare, per il triennio 2016-2018, gli sforzi saranno volti verso i seguenti aspetti:

- mantenimento di un sistema qualità in grado di soddisfare i criteri del modello regionale dell'accREDITamento;
- implementazione del sistema di rilevazione degli indicatori di benessere;
- sviluppare un sistema formativo in grado di garantire adeguate competenze operative, in modo tale da rispondere in maniera soddisfacente ai bisogni ed alle necessità del territorio;
- attuare il PAF in modo da garantire a tutti gli operatori la Formazione richiesta dalle normative dell'accREDITamento;
- rendere la Casa Famiglia Monte Tabor funzionante su 43 posti.

1.4 Documenti di riferimento

- ❖ Statuto
- ❖ Carta dei servizi

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 12 di 42

• **Capitolo 2 – Pianificazione**

La pianificazione della attività della Struttura "Monte Hermon" rientra in una pianificazione generale della Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus, declinati nella specificità della sede operativa, tenendo conto dell'integrazione nel sistema dei servizi del territorio.

Il piano annuale della Fondazione viene costruito tenendo presente gli obiettivi interni dell'organizzazione, il contratto di servizio e le eventuali esigenze espresse dai tavoli presenti sul territorio distrettuale.

Ogni anno il responsabile della qualità provvede a:

- Approvare i progetti di miglioramento nati dall'analisi dei dati e dalle proposte della struttura
- Valutare i questionari di soddisfazione di ospiti/famigliari ed operatori
- Rilevare gli indicatori di qualità in accordo con le linee guida regionali
- Redige in accordo con i responsabili della Formazione il Piano Annuale della Formazione (PAF)
- Redige il Bilancio Sociale
- Redige la relazione annuale al servizio
- Redigere un documento di verifica annuale del servizio

Ogni anno l'ufficio amministrativo provvede a:

- Redigere il bilancio
- Redigere il budget previsionale

Strumenti

- Bilancio annuale
- Budget previsionale
- Pianta Organiche
- Dati Relazione Annuale
- Piano annuale della formazione
- Questionari di soddisfazione
- Progetti di miglioramento

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail; info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 13 di 42

2.1 Definizione delle risorse economiche

Le singole unità operative, non possiedono una propria autonomia finanziaria, economica, patrimoniale o fiscale.

La gestione delle stesse è caratterizzata da un'unitarietà decisionale e programmatica che fa capo ad un unico organigramma di tipo piramidale, dal quale scaturisce il budget previsionale dell'intero ente.

2.2 Organigramma, Funzionigramma, Responsabilità delegate, Equipe

Come si evince dall'Organigramma della Fondazione Mattioli Garavini Onlus, la Casa Famiglia "Monte Hermon " dipende direttamente dal Coordinatore.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 14 di 42

2.2.1 Pianta organica della Struttura

Per poter erogare i propri servizi, la Casa Famiglia Monte Hermon si avvale di un'équipe multiprofessionale. Le funzioni, le attività e le responsabilità del personale operante presso la Struttura sono indicate nel funzionigramma.

La Fondazione applica il contratto Nazionale del Lavoro U.N.E.B.A. e segue un accordo di II livello interno.

Personale in forza al 01/04/2017 calcolato per 20 posti residenziali:

RUOLO	TITOLO/QUALIFICA	ORE SETTIMANALI
Coordinatore Struttura	Coordinatore - dipendente	1 a 19 ore
Coordinatore infermieristico	Infermiere professionale - dipendente	1 a 38 ore
Referente attività assistenziali	OSS - dipendente	1 a 19 ore
Operatori di assistenza	OSS - dipendenti	9 a 38 ore
Fisioterapista	Fisioterapista	12 ore
Animatore	OSS / Animatore - dipendente	12 ore
Infermieri	Infermieri dipendenti	1 a 24 ore 1 a 26 ore
Coordinamento	Infermiere dipendente	2 ore
Medico di struttura	Medico di medicina generale	5 ore

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 15 di 42

2.2.2 Responsabilità delegate

	Coordinatore	R.A.A.	Medico	Infermiere	O.S.S.	Coordinatore infermieristico	Animatore
Delinea la strategia della struttura	R	C	I	I	I	C	I
Interagisce con interfacce interne ed esterne	R	C	C	C	C	R	C
E' garante della politica generale dell'ente gestore applicate alla struttura	R	C	C	C	C	C	C
Responsabile sistema informativo	R	C	C	C	C	R	C
Responsabile procedure	R	C	C	C	C	R	C
Responsabile sicurezza	R	C	C	C	C	R	C
Responsabile pianificazione e gestione budget	R	C	I	I	I	C	I
Responsabile formazione	R	C	C	C	C	R	C
Responsabile piano annuale attività	R	C	C	C	C	C	C
Referente qualità	R	C	C	C	C	R	C
Responsabile gestione farmaci	C	I	I	I	I	R	I
Responsabile verifica dei risultati	R	C	C	C	C	R	C
Responsabile miglioramento	R	C	C	C	C	R	C
Responsabile attività animative	C	C	C	R	C	C	R
Delinea la strategia della struttura	R	I	I	I	I	C	I

2.2.3 Responsabilità Operative

	Coordinatore	R.A.A.	Medico	Infermiere	O.S.S.	Coordinatore Infermieristico
Rapporti con interfacce esterne	R	C	C	C	C	R
Rapporti con interfacce interne	R	C	C	C	C	C
E' garante della politica generale dell'ente gestore applicate alla struttura	R	I	I	I	I	R
Responsabile sistema informativo	R	C	C	C	C	R
Responsabile procedure	R	C	C	C	C	R
Responsabile sicurezza	R	C	C	C	C	C
Responsabile pianificazione e gestione budget	R	I	I	I	I	C
Responsabile formazione	R	I	I	I	I	R
Responsabile piano annuale attività	R	C	C	C	C	R
Referente qualità	R	I	I	I	I	C
Responsabile gestione farmaci	C	I	I	I	I	R
Responsabile verifica dei risultati	R	I	I	I	I	R
Responsabile miglioramento	R	I	I	I	I	C

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 17 di 42

2.3 Interfacce interne ed esterne

La Casa Famiglia Monte Hermon, al fine di realizzare le proprie attività, si rapporta con diverse tipologie di servizi, sia interne che esterne alla Fondazione. La Responsabilità di garantire il presidio delle interfacce è a cura del Presidente, il quale delega ad alcuni operatori il funzionamento, l'aggiornamento e l'applicabilità.

Interfacce operative interne	Punti di coordinamento e controllo	Evidenze	Operatore riferimento
Ufficio Amministrativo	Richieste varie amministrative (es. buste paga, cartellino per timbrare la presenza) Consegna attestati di Formazione Gestione rete Internet	Modulistica	Coordinatore Coordinatore Infermieristico
Servizio lavanderia	Chiamata al bisogno in caso di necessità sul vestiario e sulla biancheria alberghiera etc Organizzazione della lavanderia E assistenza		OSS Coordinatore
Servizio cucina	Chiamata giornaliera per accordarsi sul menù Modifiche menù		OSS Coordinatore
Servizio pulizie	Pulizie straordinarie/ di emergenza	Modulo Pulizie	OSS Coordinatore
Podologa	Accordi per visite	<input type="checkbox"/> Consegna	Coordinatore Infermieristico
Medico di Struttura	Visite	<input type="checkbox"/> Documentazione sanitaria	Infermiere Coordinatore Infermieristico
Volontariato	<input type="checkbox"/> Collaborazione attività animative e di cura <input type="checkbox"/> Piccoli lavori di manutenzione <input type="checkbox"/> Stirare	Modulistica	Tutor nominato dal Coordinatore

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 18 di 42

Interfacce operative interne	Punti di coordinamento e controllo	Evidenze	Operatore riferimento
Ufficio Amministrativo	Richieste varie amministrative (es. buste paga, cartellino per timbrare la presenza) Consegna attestati di Formazione Gestione rete Internet	Modulistica	Coordinatore Coordinatore Infermieristico
Servizio lavanderia	Chiamata al bisogno in caso di necessità sul vestiario e sulla biancheria alberghiera etc Organizzazione della lavanderia E assistenza		OSS Coordinatore
Servizio cucina	Chiamata giornaliera per accordarsi sul menù Modifiche menù		OSS Coordinatore
Servizio pulizie	Pulizie straordinarie/ di emergenza	Modulo Pulizie	OSS Coordinatore
Podologa	Accordi per visite	<input type="checkbox"/> Consegna	Coordinatore Infermieristico
Medico di Struttura	Visite	<input type="checkbox"/> Documentazione sanitaria	Infermiere Coordinatore Infermieristico
Volontariato	<input type="checkbox"/> Collaborazione attività animative e di cura <input type="checkbox"/> Piccoli lavori di manutenzione <input type="checkbox"/> Stirare	Modulistica	Tutor nominato dal Coordinatore

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 19 di 42

2.4 Servizi Erogati

SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA.

L'assistenza tutelare è garantita 24 ore su 24 da personale qualificato nel rispetto delle normative vigenti.

Tutte le attività eseguite durante i processi di assistenza hanno l'obiettivo di assistere l'ospite stimolandolo in modo da mantenere attive le autonomie residue, impedendo quindi un peggioramento della sua qualità di vita.

Le attività del servizio sono:

ALZATA DELLA MATTINA E RIPOSI

- alzata (dalle 6,30 alle 10.00): le alzate vengono programmate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche
- riposo pomeridiano dalle 13.00 alle 16.30
- riposo notturno dalle 20.00 alle 6.30, gli operatori hanno l'obbligo di controllare gli ospiti e compiono cambi, posture e idratazione a seconda delle necessita di ognuno come specificato nel Piano Assistenziale Individuale.

IGIENE PERSONALE, CURA DELLA PERSONA

- igiene della persona
- cura dell'abbigliamento
- bagno o doccia a cadenza settimanale ed eventualmente al bisogno
- su segnalazione infermieristica viene attivato un Podologo esterno
- al bisogno viene una parrucchiera esterna (incluso solo taglio nella retta)

ASSUNZIONE PASTI

- assistenza parziale o completa
- la somministrazione e assunzione del pasto avviene in sala da pranzo ma in caso di necessità o esigenze particolari dell'ospite può avvenire anche in camera da letto o in salottino
- durante l'assunzione del pasto viene garantita l'autonomia del paziente mediante l'utilizzo di ausili diversificati in base alla necessità dell'utente
- il parente ha la possibilità di mangiare insieme all'ospite (pasto del parente non incluso nella retta)
- sono previsti due momenti di idratazione ed eventuale integrazione alimentare, uno al mattino e uno al pomeriggio

CURA DELLA CAMERA E DEGLI EFFETTI PERSONALI

- cambio settimanale o al bisogno del letto e della biancheria
- riordino periodico di armadi e comodini
- pulizia giornaliera della stanza e periodica degli ausili

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 20 di 42

Gli ospiti hanno la possibilità di personalizzare la camera e portare effetti personali.

SUPPORTO SOCIO-RELAZIONALE

- conoscenza della persona, del suo passato, dei bisogni e delle aspettative
- coinvolgimento della famiglia e degli amici nelle attività della struttura
- mantenimento di un rapporto con la Comunità di appartenenza incentivando le uscite
- organizzazione di feste al fine di condividere occasioni ricreative con famigliari e amici coinvolgendoli nelle attività della struttura
- organizzazione di gite e soggiorni estivi; la partecipazione è decisa dal coordinatore e dal Medico di Struttura

SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA E RIABILITATIVA

ASSISTENZA MEDICA E MEDICO SPECIALISTICA

Il Medico di Struttura garantisce in modo competente, professionale, continuativo ed efficace la salute e il benessere degli ospiti attraverso un'azione di prevenzione, diagnosi e cura della persona.

Il Coordinatore Infermieristico si occupa del coordinamento delle attività sanitarie.

Il Medico di Struttura effettua di norma 3 accessi a settimana nelle seguenti giornate:

- Martedì mattina
- Giovedì mattina
- Venerdì pomeriggio

L'assistenza medico-specialistica è garantita dai presidi pubblici e privati convenzionati esterni alla struttura. Le visite specialistiche o gli accertamenti diagnostici prescritti dal medico vengono prenotati tramite Servizio Sanitario Nazionale con percorsi di accesso preferenziale.

Il trasporto dell'ospite per le visite specialistiche esterne la struttura avviene utilizzando un servizio di ambulanze del territorio.

Per garantire una migliore assistenza dopo 20 giorni dall'ingresso agli ospiti viene consigliato di cambiare medico e di scegliere quello della struttura.

Il medico è tenuto all'aggiornamento periodico della cartella sanitaria, svolge una funzione di vigilanza sulla prevenzione delle infezioni e, in collaborazione con il Responsabile Infermieristico, si occupa della gestione dei farmaci.

Previo accordo il Medico di Struttura si rende disponibile al colloquio con i famigliari.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita dalle 7.30 all'13.00 e dalle 18.00 alle 20.00 da personale qualificato nel rispetto dei parametri definiti dalla Regione Emilia Romagna.

L'infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli ospiti per quanto riguarda l'aspetto sanitario e di assistenza infermieristica generale. Garantisce e si accerta della corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche del Medico di Struttura

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 21 di 42

e segnala al responsabile infermieristico e/o al Medico di Struttura eventuali variazioni dello stato di salute degli ospiti.

Il Responsabile Infermieristico pianifica e coordina il lavoro degli infermieri, coadiuva il Medico, garantisce una corretta compilazione e tenuta di tutta la documentazione sanitaria di competenza e si occupa della gestione dei farmaci.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'Assistenza riabilitativa viene erogata attraverso la figura del Fisioterapista che è un professionista dell'area sanitaria che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione .

Il fisioterapista è presente in struttura di norma nelle mattine dal lunedì al venerdì.

Il Fisioterapista elabora in accordo con il Medico Fisiatra un programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne fa manutenzione.

L'assistenza riabilitativa può essere individuale o di gruppo.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

All'interno della struttura vi è la presenza di un animatore tutti i pomeriggi dal Lunedì al Venerdì.

Tutte le attività di animazione sono volte a cogliere l'interesse degli ospiti, a sviluppare/mantenere le capacità cognitive e di motilità fine e a creare uno spirito comunitario tra gli ospiti.

L'Animatore pianifica l'attività di animazione, attraverso un programma settimanale.

Per lo svolgimento delle attività di animazione l'Animatore si avvale della collaborazione degli operatori valorizzandone le competenze e le relazioni create.

Le attività proposte sono tombolata, feste interne ed esterne alla struttura, uscite programmate, atelier, cucina, lettura giornale, attività culturali ecc..

Vengono inoltre svolte attività più strutturate e personalizzate per ospiti con problemi specifici o ridotte capacità.

SERVIZIO RELIGIOSO

La Santa Messa viene celebrata una volta al mese grazie alla presenza di un parroco della comunità di Casalgrande.

All'interno della struttura operano le Suore Francescane Clarisse.

SERVIZIO ALBERGHIERO

SERVIZIO CUCINA

La struttura è dotata di una cucina gestita da personale dipendente.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 22 di 42

Il menù, che è stato approvato da una dietologa dell'AUSL, è diversificato a seconda delle stagioni ed è articolato su 4 settimane.

La cucina interna permette di personalizzare i menù in base alle esigenze degli ospiti (patologie particolari, indicazioni dietetiche).

Due volte al giorno un operatore comunica al personale di cucina le eventuali variazioni al menù.

Nel rispetto delle normative in vigore si ricorda che non è possibile somministrare alimenti provenienti dal domicilio.

Nel rispetto delle normative in vigore si ricorda che qualora si portino alimenti in struttura DEVONO essere accompagnati da scontrino fiscale che ne certifichi la provenienza.

ORARI

Colazione: dalle 8.30 alle 10.00

Idratazione: 10.30 alle 11.00

Pranzo: 11.45-12.45

Idratazione: 16.00-16.30

Cena: 18.45 – 19.45

SERVIZIO PULIZIA

Il servizio pulizia è gestito da personale dipendente.

Gli interventi di pulizia e sanificazione della struttura sono stabiliti da un apposito documento che prevede la pulizia giornaliera delle camere e degli spazi comuni e a rotazione una sanificazione di ogni ambiente.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La struttura usufruisce del servizio centralizzato di lavanderia, gestito da personale dipendente.

Viene garantito il lavaggio e il rifornimento della biancheria alberghiera.

Gli indumenti vengono marcati al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura e lavati all'interno tramite il servizio di lavanderia il cui costo è compreso nella retta. Si chiede ai famigliari una quota di 50 euro una tantum per la marcatura degli indumenti con apposite etichette.

I famigliari devono garantire all'ospite un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali secondo quanto previsto da un'apposita lista di abbigliamento (inclusa nell'Allegato A), nonché alla sostituzione dei capi usurati.

SERVIZIO MANUTENZIONE

La struttura si avvale di ditte esterne professionalmente preparate per garantire il funzionamento di impianti e infrastrutture.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 23 di 42

In caso di sciopero si garantisce il normale svolgimento dell'assistenza agli ospiti. La Fondazione avrà premura di informare Ospiti e famigliari esponendo comunicazione in bacheca.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

DIREZIONE E UFFICI AMMINISTRATIVI

Gli uffici amministrativi sono a disposizione del pubblico tutti i giorni non festivi dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.00 per fornire informazioni sul servizio, modalità d'ingresso, rette, ecc.

La direzione garantisce il diritto del cittadino ad esprimere reclami o gradimenti attraverso segnalazioni verbali o scritte (Allegato F).

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 24 di 42

2.5 Indicatori e Standard di Prodotto

La Fondazione al fine di garantire maggiore qualità all'interno delle sue strutture tiene monitorati tutti gli indicatori stabiliti dalla Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali della Regione Emilia Romagna come da linee guida "Indirizzi per la rilevazione degli indicatori di benessere delle persone accolte nei servizi sociosanitari accreditati della regione Emilia Romagna e della qualità dell'assistenza erogata al loro interno".

2.6 Documenti di riferimento

- ❖ Carta dei Servizi
- ❖ Relazione annuale delle strutture
- ❖ Funzionigramma
- ❖ Organigramma
- ❖ Contratti dipendenti
- ❖ CCNL UNEBA

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 25 di 42

❖ **Capitolo 3 - Comunicazione**

La comunicazione della Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus si articola in:

- Comunicazione esterna
- Comunicazione interna

3.1 Comunicazione esterna

La comunicazione esterna è quella che la Fondazione promuove per farsi conoscere meglio da tutti i portatori di interesse ed è gestita attraverso questi strumenti:

- **Carta dei Servizi:** la carta dei servizi è un'importante contratto che la struttura stipula con l'ospite/caregiver al fine di aver un controllo sulle proprie attività quindi ogni volta che le condizioni del contratto di servizio lo richiedono la carta dei servizi sarà aggiornata.
- **Modulo dei Reclami/suggerimenti:** i reclami da parte dei clienti sono accolti come indicazione di sostegno e indirizzo al processo di continuo miglioramento che si è impegnati a mantenere costante nel tempo.
- **Modulo di collaborazione con i famigliari:** all'ingresso in Struttura il famigliare dell'utente viene invitato a prendere visione e a firmare per accettazione le regole di convivenza, i servizi di cui ha diritto l'ospite e le regole da rispettare
- **Consenso informato**
- **Questionario di soddisfazione dell'utenza e dei famigliari**
- **Relazione di bilancio sociale:** una piccola relazione sull'andamento dell'anno precedente delle strutture della Fondazione, che comprende anche il report dei questionari. In questo modo i portatori di interesse possono evincere aspetti positivi e criticità del servizio, così come emersi direttamente da ospiti, famigliari e dipendenti.
- **Modulo di presa visione PAI/PEI:** in questo modo l'équipe, nella veste del Coordinatore che gestisce l'incontro con famigliari e assistente sociale, ha il modo di informare sul progetto individuale l'ospite stesso e/o chi si prende cura di lui e coinvolgerlo nella realizzazione degli obiettivi.
- **Sito internet www.mattioligaravini.it:** nel sito sono presenti notizie e contatti di tutte le strutture della Fondazione. È inoltre possibile scaricare la carta dei servizi, mandare curriculum e chiedere informazioni all'ufficio amministrativo.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 26 di 42

3.2 Comunicazione interna

La comunicazione interna è garantita da un sistema di riunioni a più livelli, che seguendo una scala gerarchica o di competenze, permette a tutti i dipendenti di essere informati e di avere la possibilità di esporre proposte di miglioramento o eventuali reclami

- **Riunioni plenarie:** una all'anno in cui Presidente e Coordinatore di Struttura espongono macro obiettivi, andamento della Fondazione e cambiamenti gestionali/organizzativi
- **Riunione di coordinamento:** una riunione mensile a cui partecipano il Coordinatore di tutte le strutture e il Coordinatore Infermieristico
- **Riunione di equipe:** una al mese in cui si parla nello specifico dei problemi organizzativi, dei bisogni formativi, si discutono i casi, si condivide la formazione eseguita, etc.

Le riunioni vengono verbalizzate attraverso il programma di consegna informatizzata secondo specifica istruzione operativa.

Per garantire la diffusione delle informazioni urgenti, per cui non si può aspettare la riunione, nella consegna informatizzata è stato creato un ospite generico “comunicazioni”.

3.3 Documenti di riferimento

- Modulo Reclami e Suggerimenti
- Carta dei Servizi
- Verbale di riunione
- Contratto di Ingresso in Struttura
- Modulo di Consenso Informato
- Questionario di Soddisfazione
- Relazione annuale
- Modulo presa visione PAI/PEI

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 27 di 42

Capitolo 4 - Struttura

La Struttura è autorizzata al Funzionamento secondo il permesso con numero di protocollo 337 del 16/05/2002.

La struttura è stata accreditata con determinazione n. 195 del 18/12/2014 del IV° Settore-Servizio Sociale Associato Unione Tresinaro Secchia per 20 posti.

4.1 Documenti di riferimento

- Autorizzazione Sanitaria
- Determina accreditamento

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 28 di 42

• **Capitolo 5 - Attrezzature**

Le attrezzature presenti in Struttura sono:

- attrezzature medico-sanitarie: 1 sfigmomanometro, termometri per la rilevazione della temperatura, 2 apparecchi per la rilevazione della glicemia, pompe per la nutrizione enterale e parenterale prescritte per l'ospite, materassi anti decubito, cuscini antidecubito ad aria e auto modellanti, sistema di aspirazione elettrica per le secrezioni bronchiali personali dei pazienti, pallone ambu con maschere e raccordi, concentratore, una bombola d'ossigeno, nebulizzatori, 1 saturimetro,
- attrezzature di assistenza: letti articolati, carrozzine specifiche del paziente e carrozzina per emergenze, comoda per la doccia, vasca assistita
- attrezzature di emergenza: estintori, naspi
- attrezzature per la movimentazione dei carichi: 2 sollevatori elettrici
- attrezzature riabilitative: 1 cyclette, elettro terapia, girelli, parallele, poliercolina, radar terapia, spalliera, standing , ultrasuono terapia, terapia infrarossi
- attrezzature di cucina: fornelli, piastre elettriche per emergenze, forno, frigoriferi, congelatori
- attrezzature di ufficio: computer, stampanti, fotocopiatore
- 3 autovetture
- frigorifero per conservazione farmaci in guardiola
- attrezzature di lavanderia: 2 lavatrici, un essiccatore, una marcatrice di vestiti, un mangano per stirare, tavolo da stiro, vari carrelli

È responsabilità dell'infermiere la rilevazione quotidiana delle temperature del frigorifero dell'infermeria sull'apposito registro e l'eventuale attivazione della procedura di non conformità.

È responsabilità degli operatori in equipe rilevare eventuali non conformità ad attrezzature, ausili, impianti e della struttura e segnalarle in apposito registro che il RAA ogni mattina legge. Compito del RAA è quello di comunicare le eventuali manutenzioni da effettuare al Coordinatore. Qualora l'intervento fosse urgente seguire il Protocollo di Gestione delle Emergenze Organizzative e Tecnologiche.

Per alcune tipologie di attrezzature la fondazione ha provveduto a stipulare delle convenzioni con enti esterni, in modo da avere una serie di interventi programmati.

Gli operatori durante le riunioni d'equipe o con colloquio con il Coordinatore possono suggerire eventuali bisogni d'acquisto, sarà il Coordinatore a valutare la reale necessità dell'attrezzatura.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 29 di 42

In caso di acquisto di nuove attrezzature la Fondazione si fa carico dell'addestramento degli operatori per il suo utilizzo e manutenzione. Verrà istituito quindi un momento di formazione con i dipendenti interessati e sarà riportata la loro presenza e le modalità di svolgimento della formazione sulla consegna informatizzata o cartacea.

5.1 Documenti di riferimento

- Budget preventivo
- Registro segnalazioni guasti

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 30 di 42

- **Capitolo 6 - Formazione**

6.1 Inserimento nuovo personale

Al fine di un corretto inserimento delle nuove figure all'interno della struttura, sono stati istituiti il protocollo di assunzione e quello di inserimento in struttura del nuovo personale socio sanitario, diversificato a seconda della professionalità da inserire. Nel protocollo di assunzione sono fissati i requisiti minimi per l'assunzione e le qualifiche necessarie. Il Coordinatore deve compilare la scheda colloquio e alla fine di questo la scheda di valutazione del candidato. Nella procedura di inserimento di un nuovo dipendente socio sanitario, si stabilisce l'iter da seguire per un corretto inizio di lavoro. Al termine del periodo di affiancamento è inoltre prevista l'autovalutazione/valutazione del candidato da parte del tutor con lo scopo di stabilire se il nuovo inserito può partire in autonomia o se deve essere ancora affiancato. Questo per permettere al nuovo dipendente un avvicinamento graduale a metodi di lavoro, piani di lavoro, protocolli e procedure.

6.1.1 Documenti di riferimento

- Modulo 1 Scheda colloquio
- Modulo 2 Verifica del colloquio di selezione
- Modulo 24 di verifica personale infermieristico
- Modulo 25 di verifica personale OSS
- Procedura 3 Inserimento personale infermieristico
- Procedura 4 inserimento personale OSS
- Protocollo 1 assunzione

6.2 Programmazione delle attività formative

La Fondazione ha deciso di dividere le responsabilità per la formazione in base agli ambiti formativi. I responsabili hanno il compito di interfacciarsi con il Responsabile della Qualità che redigerà il Piano Annuale della Formazione.

I responsabili delle attività di formazione sono: la Sig. Varini Beatrice per la formazione obbligatoria, Dott.ssa Benedetta Bianchi per la formazione specifica degli infermieri.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 31 di 42

La formazione professionale del personale operante nelle diverse funzioni e unità operative è garantita sia all'interno sia all'esterno della Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus ed è rivolta a tutti i dipendenti.

Criteri guida per la richiesta e la concessione di attività formativa esterna alla Fondazione sono:

- Effettiva connessione con gli obiettivi strategici aziendali e con le attività di servizio
- Pertinenza con il profilo professionale del dipendente e/o con l'attività comunemente svolta
- Qualità dei contenuti scientifici e rilevanza dell'istituto organizzatore
- Accreditamento ECM
- Ottemperanza a disposizioni di legge che prevedono la obbligatorietà alla partecipazione ai corsi
- Compatibilità con le risorse finanziarie a disposizione

Le richieste aventi per oggetto corsi di formazione organizzati da Istituti Universitari con certificato finale ed esami, quali Master e corsi di laurea per specializzazioni disciplinari o corsi di laurea disciplinari saranno autorizzati dal Presidente o dal Responsabile del Servizio.

Qualora il rapporto di lavoro sia risolto anticipatamente ai due anni per volontà del dipendente, lo stesso si impegna a restituire parte del contributo fruito, in proporzione al periodo di lavoro non prestato nel Centro (CCNL Uneba)

6.3 Formazione obbligatoria

Attività formativa cui la fondazione è obbligata a far partecipare i suoi dipendenti:

- Formazione e Aggiornamento dei Lavoratori in materia di Sicurezza: D. Lgs. 81/08
- Haccp Igiene e Sicurezza Alimentare: Regolamento Comunitario **852/2004**, legge regionale n. 11 del 24 giugno 2003 e delibera di giunta Regionale n. 342 del 1 marzo 2004
- Codice Privacy: gli Incaricati al Trattamento dei Dati: D.Lgs 196/2003
- Addetti al Primo Soccorso Aziendale D. Lgs. 81/08 e D.M. 388/03
- Addetti al Servizio Antincendio ed Evacuazione: Art. 37, comma 9, D.Lgs 81/08 e D.M. 10/03/1998

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 32 di 42

- Corso Alimentarista
- Corso aggiornamento RLS /SPP
- Aggiornamento Preposti

6.4 Formazione interna

Attività formativa finalizzata ad obiettivi formativi individuati dalla Fondazione come strategici, anche su proposta delle varie strutture operative.

Insieme ai Questionari di soddisfazione viene distribuito ai dipendenti il modulo per le richieste formative. Queste saranno valutate e prese in considerazione durante la redazione del PAF.

La formazione interna prevede anche la revisione insieme ad un equipé multidisciplinare dei protocolli e delle procedure.

Rientra nella formazione interna anche la partecipazione ai momenti di restituzione fatta dai colleghi che hanno partecipato ad eventi di formazione esterna.

6.5 Formazione volontaria o facoltativa

Attività formativa proposta dalle diverse strutture operative aziendali o da soggetti esterni, che non rientra, per contenuti ed obiettivi, nell'ambito delle due tipologie precedentemente descritte, cui viene espressa da parte del dipendente una richiesta volontaria di partecipazione, indipendentemente dalla acquisizione di crediti formativi.

Si richiama, a questo proposito, quanto riportato nel vigente contratto nazionale di lavoro UNEBA:

Art. 34 Diritto allo studio.

Per l' esercizio del diritto allo studio si fa riferimento a quanto previsto dalla Legge 20 maggio 1970 n. 300. Inoltre, per il conseguimento del titolo di studio di secondo grado, del diploma universitario o di laurea, titoli legalmente riconosciuti, verranno concessi permessi retribuiti in misura di 30 ore annue pro – capite. La concessione del monte ore di cui al presente articolo è vincolata alle stesse condizioni di fruibilità di cui al successivo articolo 35.

Art. 35 Qualificazione, riqualificazione, aggiornamento professionale

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 33 di 42

Le parti convengono sulla necessità di predisporre condizioni tali da favorire la partecipazione delle lavoratrici e dei lavoratori a tempo indeterminato ai corsi di qualificazione, riqualificazione, aggiornamento professionale necessari ad una sempre migliore qualificazione delle prestazioni richieste dall'organizzazione del servizio.

A tale scopo le lavoratrici ed i lavoratori, nella misura annua del 10% del personale in servizio nelle Istituzioni o singole Unità Operative, potranno usufruire di permessi retribuiti individuali sino ad un massimo di 120 ore annue non cumulabili.

Nelle Istituzioni o Unità Operative che occupano fino a 20 dipendenti, il diritto è comunque riconosciuto ad un massimo di 2 (due) lavoratrici/ori non contemporaneamente nel corso dell'anno.

In ogni Unità Operativa e nell'ambito di questa, per ogni singolo settore o reparto, deve essere comunque garantito lo svolgimento della normale attività.

La lavoratrice o il lavoratore che chiederà di assentarsi con permessi retribuiti ai sensi del presente articolo dovrà specificare il corso al quale intende partecipare che dovrà comportare l'effettiva frequenza, anche in ore non coincidenti con l'orario di lavoro, per un numero di ore doppio di quelle chieste come permesso retribuito.

A tal fine la lavoratrice ed il lavoratore interessato dovranno presentare la domanda scritta all'Istituzione nei termini e con le modalità che saranno concordate con il datore di lavoro. Tali termini, di norma, non saranno inferiori al trimestre.

Qualora il numero delle lavoratrici e dei lavoratori interessati superasse il limite del 10% le parti si incontreranno a livello locale per definire i criteri di priorità per l'accesso ai corsi.

Le lavoratrici ed i lavoratori dovranno fornire all'Istituzione un certificato di iscrizione al corso e successivamente certificati mensili di effettiva frequenza con identificazione delle ore relative.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 34 di 42

Qualora la dipendente o il dipendente diano le dimissioni entro i due anni successivi alla concessione dei permessi, le ore di permesso retribuito concesse a tal fine saranno trattenute dalle somme erogate con l'ultima retribuzione."

Allo scopo di adottare un comportamento univoco circa le richieste di congedo per la partecipazione ad attività di formazione, si propongono le seguenti linee di indirizzo:

- Le attività di formazione obbligatoria aziendale e di formazione attivata dalla Fondazione per obiettivi ritenuti strategici vengono effettuate in orario di servizio.
- Il congedo straordinario eventualmente richiesto dal dipendente per la partecipazione alla formazione volontaria sarà concesso in base a: normativa contrattuale, parere positivo del presidente e/o del responsabile del servizio che valuta la congruità della richiesta con i bisogni e gli obiettivi formativi specifici della figura professionale richiedente e la compatibilità con le esigenze lavorative.

6.6 Strumenti di monitoraggio della formazione del personale

Ad ogni dipendente, al momento dell'assunzione, viene assegnata una cartella personale che contiene i suoi documenti amministrativi e il curriculum vitae con copia dei titoli di studio e dei documenti attestanti la formazione personale. È responsabilità del Coordinatore richiedere al nuovo dipendente copia della formazione effettuata precedentemente all'assunzione.

Sarà poi cura dell'Ufficio Amministrativo inserire una registrazione in itinere di ruoli e mansioni ricoperti e delle attività formative, nel senso più ampio del termine, che riceverà nel corso del tempo, comprensivo dei titoli acquisiti e valutazioni ricevute.

Tale cartellina viene conservata presso l'ufficio Amministrativo.

È competenza dell'ufficio amministrativo aggiornare tramite un sistema informatizzato le seguenti tabelle:

- > Tabella personale in carico
- > Tabella personale in formazione

Al fine di rendere facilmente reperibile al personale gli attestati della formazione obbligatoria, questi sono stati inseriti in un raccoglitore in ufficio. Questo garantisce al

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 35 di 42

dipendete di poter trovare l'attestato al momento del bisogno senza chiederlo all'ufficio amministrativo.

6.7 Documenti di riferimento

- Contratto UNEBA
- Piano della Formazione
- Schede valutazioni operatori
- Schede valutazioni tutoraggio
- Moduli per formazione esterna

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 36 di 42

• Capitolo 7 – Sistema Informativo

L'obiettivo del sistema informativo della Struttura è di avere un **sistema di gestione della documentazione e delle informazioni** che permetta a tutto il personale di avere tutte le informazioni necessarie per:

- catalogare e rintracciare i documenti
- conoscere la Struttura organizzativa in cui operano
- conoscere gli obiettivi che si vogliono perseguire e le modalità con cui vengono verificati
- garantire uniformi e condivise modalità di validazione, emissione, distribuzione, revisione, approvazione, rintracciabilità, conservazione ed eliminazione dei documenti.

La Struttura si è dotata di un proprio **sistema informativo** con l'obiettivo di gestire in maniera efficiente ed efficace tutta la documentazione/informazioni di Servizio e di rendere più semplice la ricerca di informazioni da parte degli operatori.

7.1 Documentazione

L'insieme dei documenti che rappresentano il Sistema Qualità è costituito da:

► **Manuale per l'Accreditamento:** documento informativo finalizzato alla descrizione del sistema; è strutturato su più capitoli, uno per ogni elemento del modello regionale di accreditamento, entro il quale viene descritto in breve come viene gestito l'elemento e data evidenza allo stesso richiamando documenti di dettaglio, che vengono di conseguenza organizzati.

► **Protocolli:** documenti che descrivono i processi organizzativi che ricadono su ciascuna delle funzioni aziendali e che sono resi disponibili a tutti gli attori che partecipano al processo; sono procedure sviluppate centralmente ed applicabili a tutte le strutture della Fondazione. Esse vengono emesse ed aggiornate dal responsabile della qualità.

► **Procedure e Istruzioni Operative:** sono lo strumento con cui si descrive in forma documentale la sequenza delle attività che compongono un processo, con l'evidenza degli obiettivi che vuole garantire, le responsabilità, gli strumenti di lavoro e di comunicazione unitamente ai documenti di registrazione alimentati dalle attività quotidiane ed infine gli indicatori di verifica con le modalità di tracciatura. Sono gestite e aggiornate in collaborazione tra l'equipe della Struttura e il responsabile della qualità.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 37 di 42

► **Modulistica:** strumenti di lavoro, di comunicazione o documenti di registrazione utilizzati nell'ambito dei processi

► **Carta dei Servizi:** documento informativo rivolto ai clienti della struttura finalizzato alla descrizione della struttura e delle caratteristiche e degli standard che vengono garantiti nell'erogazione dei servizi.

► **Cartella Socio-Sanitaria:** documento informativo su tutti gli aspetti della gestione del paziente, continuamente aggiornata da tutti i professionisti che lavorano nelle strutture

Tutti questi documenti sono reperibili all'interno della cartella informatizzata in uso nelle strutture della Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus o nel server aziendale. Le vecchie cartelle si trovano nell'ufficio amministrativo.

Il piano HACCP è conservato in cucina.

Il piano sulla sicurezza è conservato in ufficio amministrativo.

Le autorizzazioni al funzionamento sono conservate nell'ufficio del Coordinatore e in amministrazione.

Tutti i documenti dell'economato sono conservati in Ufficio Amministrativo.

7.2 Gestione della documentazione

I documenti in uso presso la Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus sono classificati in 5 liste: procedure, protocolli, moduli, istruzioni operative e documenti.

Il responsabile della qualità ha la responsabilità del governo di tali documenti.

I documenti si trovano nel server aziendale.

7.3 Documenti di riferimento

- liste procedure, protocolli, moduli, istruzioni operative e documenti

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 38 di 42

❖ **Capitolo 8 - Procedure**

La Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus per garantire una buona erogazione dei propri servizi si è dotata delle procedure scritte riportate nell'apposito elenco.

Ogni procedura, istruzione operativa e modulo è stata redatta con il contributo dell'operatore o degli operatori addetti alla specifica attività.

Per ogni procedura è stato individuato un referente che ne prevede la corretta applicazione e l'aggiornamento è previsto dal responsabile della qualità almeno una volta ogni due anni o quando cambiano le condizioni operative o normative.

8.1 Documenti di riferimento

- Procedure – Moduli – Istruzioni operative – Protocolli - Documenti

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 39 di 42

❖ Capitolo 9 – Verifica dei Risultati

9.1 Verifica del raggiungimento degli obiettivi

Il responsabile della verifica dei risultati è Ilenia Campani.

La verifica dei risultati tramite relazione annuale rappresenta per la Casa Famiglia Monte Hermon un momento di confronto tra i risultati attesi e risultati ottenuti per ciò che concerne i volumi di attività prodotti, i costi sostenuti, gli standard di prodotto, la soddisfazione dei clienti sull'attività del servizio. Il confronto viene fatto comparando gli obiettivi specifici definiti in sede di budget e negli standard di prodotto con gli indicatori relativi per potere individuare eventuali aree di criticità/possibile miglioramento.

I risultati devono poi essere condivisi in una riunione d'équipe con i dipendenti della Fondazione al fine di coinvolgerli maggiormente nella vita della struttura.

Anche i portatori d'interesse devono essere messi al corrente dei risultati ottenuti di anno in anno dalla Fondazione, per questo, copia della relazione verrà inviata per posta a loro e una copia verrà esposta in bacheca, in modo da poter essere fruibile da parte di utenti e famigliari.

9.2 Rilevazione soddisfazione clienti

La verifica dei risultati viene condotta anche sulla base delle indicazioni che emergono dalle indagini di soddisfazione degli ospiti, dei famigliari, degli operatori e dalle segnalazioni o reclami e suggerimento che i clienti portano all'attenzione dell'organizzazione.

I questionari di soddisfazione degli ospiti, dei famigliari e degli operatori vengono distribuiti, raccolti ed elaborati dal responsabile della qualità una volta all'anno.

I risultati vengono inviati al Coordinatore per essere discussi con gli operatori dell'équipe della Struttura e vengono inoltre divulgati e resi fruibili mediante il sito internet della Fondazione.

9.3 Documenti di riferimento

- ❖ Questionario Soddisfazione per Utenti, Operatori e Famigliari
- ❖ Report questionario di soddisfazione
- ❖ Relazione annuale

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 40 di 42

❖ **Capitolo 10 – Miglioramento**

La nostra organizzazione è impegnata a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, per migliorare l'efficacia del Sistema Qualità e investire in obiettivi sempre più impegnativi. Per fare questo ci serviamo di alcuni strumenti di riferimento:

- gli Obiettivi per la Qualità
- i risultati delle Verifiche Ispettive Interne
- l'Analisi dei dati
- le Azioni Correttive e Preventive
- Indicatori di Benessere dell'Emilia Romagna

Questo impegno fa sì che all'interno della nostra organizzazione venga attribuita un'importanza strategica a determinati comportamenti e valori, tra i quali compaiono:

- l'ascolto dei bisogni dei nostri collaboratori e del mondo esterno;
- il coinvolgimento di utenti e famigliari nella programmazione della qualità;
- il coinvolgimento della struttura;
- l'accento sul miglioramento come parte del lavoro di ogni operatore;
- la facilitazione alla comunicazione e all'accesso ad informazioni;
- l'assunzione delle decisioni sulla base di dati di fatto.

La responsabile del miglioramento è Claudia Bagni.

10.1 Gestione dei reclami

Intendiamo con Criticità uno scostamento rispetto a quanto atteso o stabilito, sia riguardo il servizio offerto sia riguardo l'intera Organizzazione. Esse possono riscontrarsi :

- durante lo svolgimento delle attività quotidiane
- mediante le Verifiche Ispettive Interne
- mediante la raccolta di reclami da parte degli Utenti
- mediante semplici colloqui

Tutti gli operatori e responsabili sono coinvolti nel controllo dei processi e dei risultati, secondo le modalità previste dalle procedure interne.

Sarà quindi compito di ogni operatore quello di intercettare cause di criticità e, una volta trovate, porvi rimedio nel minor tempo possibile agendo in prima persona se nelle pertinenze dell'operatore, o riferendole al Coordinatore. In questo modo ogni dipendente può contribuire a migliorare il livello di qualità della struttura.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento "Casa Famiglia Monte Hermon"	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 41 di 42

10.2 Azioni correttive e preventive

Il riesame delle cause delle non conformità, viene fatto durante le riunioni delle varie equipe degli operatori, durante le quali possono essere intraprese azioni correttive o preventive, che vengono documentate normalmente nel verbale della riunione.

E' stata predisposta una procedura interna, n. 01 Gestione Reclami, che dettaglia le modalità di:

- riesame delle non conformità (ivi inclusi i reclami degli Enti invianti)
- individuazione delle cause delle non conformità
- valutazione dell'esigenza di adottare azioni correttive (preventive) per evitare il ripetersi (il presentarsi) delle non conformità
- individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate
- riesame delle azioni correttive attuate.

La gestione delle azioni correttive e preventive spetta al Coordinatore.

10.3 Progetti di miglioramento

Si concretizza nella pianificazione annuale sia come riprogettazione dei processi organizzativi insufficienti, sia come attivazione di progetti innovativi finalizzati. Il miglioramento si attua attraverso un processo che prevede ideazione, programmazione, attuazione, valutazione e comunicazione.

La proposta del progetto di miglioramento viene presentata dal dipendente al responsabile del miglioramento che approva il progetto e, in collaborazione con la figura responsabile del progetto stabilisce le attività da svolgere i tempi. Il responsabile poi condividerà in equipe fasi e attività da svolgere.

Analogamente alle attività di verifica e con la stessa definizione dei livelli di responsabilità, tutti gli operatori contribuiscono ai processi di miglioramento.

Azioni e progetti di miglioramento sono stimolati e/o supportati da percorsi di formazione, dai questionari di soddisfazione, dai colloqui con utenza e con i dipendenti.

Per ogni progetto di miglioramento si definiscono:

- responsabilità e collaborazioni
- obiettivi
- indicatori

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail: info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Manuale per l'Accreditamento “Casa Famiglia Monte Hermon”	
	Rev. 2 del 24/04/2017	Pag. 42 di 42

- risorse necessarie
- verifiche
- tempi di realizzazione

La valutazione conclusiva del progetto viene effettuata dal Responsabile del Miglioramento in accordo con il Coordinatore.

L'orientamento al miglioramento continuo fa sì che ogni struttura, rispettando le deleghe di responsabilità, acquisisca la capacità di modulare la propria organizzazione e le proprie attività in modo flessibile garantendo tempestività nella gestione dei problemi, ma anche nella individuazione delle situazioni che possono portare a non conformità e quindi delle azioni volte a prevenirle. La strutturazione di progetti di miglioramento consente di:

- sviluppare le competenze tecnico-professionali, orientandole al miglioramento della qualità dell'organizzazione
- sperimentare attività innovative finalizzate alla realizzazione graduale della politica e della pianificazione
- sviluppare e consolidare i livelli di integrazione interna ed esterna
- supportare le unità organizzative nella strutturazione delle azioni di miglioramento (attività, tempi, responsabilità)

10.4 Documenti di riferimento

- Modulo reclami e suggerimenti
- Procedura Gestione Reclami