

# PIANO QUALITA'

## SERENITY HOUSE

COMUNITÀ PROTETTA SALUTE MENTALE SRP3.1.1  
 COMUNITÀ TERAPEUTICA SALUTE MENTALE SRP1  
 STRUTTURA RESIDENZIALE RIABILITATIVA SRP2.1  
 RESIDENZA PER DISABILI GRAVI PSICHICI, FISICI E SENSORIALI RD3  
 CENTRO SEMIRESIDENZIALE ALZHEIMER SRD  
 CENTRO SEMIRESIDENZIALE DISABILI DI RIABILITAZIONE E RIEDU-  
 CAZIONE FUNZIONALE SRD1IS

## STRUTTURA PER PERSONE CON DISABILITÀ E DISAGIO MENTALE

02	18/04/2025	Integrazione rich. Docum. sanitaria valutazione check ambientale Fasi gest. req. Accredi- tam. e gestione rischio clinico	F.to Cinzia Baldacci			
01	15/03/2024	Modifica Coordinatore di struttura intervenuta in data 11/03/2024	C.Baldacci	D.Cappuccini	A.C. Di Marco	Y. Diotalevi
00	01/01/2023	Prima Emissione	R. Maroccini	D.Cappuccini	A.C. Di Marco	Y. Diotalevi
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Sintetico Modifica</b>	<b>Redatto</b> Coordinatore	<b>Validato</b> Dir. Sanit.	<b>Verificato</b> RGQ	<b>Approvato</b> Direzione

## 1.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Documento descrive le modalità da adottare per la gestione ed il monitoraggio dei Servizi Residenziali e semi residenziali sanitari, socio-sanitari e sociali rivolti alle persone con Disabilità/Disagio Mentale inserite presso la struttura SERENITY HOUSE.

Le tipologie di nucleo in cui viene applicato il presente documento organizzativo sono i seguenti:

- Comunità Terapeutica Salute Mentale (SRP1);
- Struttura Residenziale Riabilitativa (SRP2.1);
- Comunità Protetta Salute Mentale (SRP3.1.1);
- Residenza Per Disabili Gravi Psicici, Fisici E Sensoriali (RD3);
- Centro Semiresidenziale Alzheimer (SRD);
- Centro Semiresidenziale Disabili Di Riabilitazione E Rieducazione Funzionale (SRD1is).

Il documento organizzativo gestionale si applica a tutto il personale coinvolto nella gestione, erogazione e controllo dei servizi menzionati.

## 2.RIFERIMENTI NORMATIVI

Nel territorio nazionale, regionale e territoriale la struttura deve sottostare alle normative vigenti che definiscono regole di Autorizzazione e Accreditamento, di contribuzione da parte del Servizio Sanitario e di gestione attività rivolta alla disabilità. Di base le normative di riferimento vengono regolarmente monitorate e gestite per poter adeguare le risorse e le modalità di lavoro ad ogni nuovo aggiornamento legislativo.

Oltre alle normative cogenti la struttura applica e mantiene un sistema documentato rispondente alle normative volontarie di Certificazione Aziendale ISO 9001 e Certificazione di Prodotto UNI 11010 (dove previsto) che consente di tracciare e monitorare costantemente il flusso delle attività in rispondenza alle regole definite.

Nello specifico all'interno della struttura è presente il Modulo "Documentazione di Riferimento" dove vengono elencati, oltre alla legislazione Nazionale, Regionale e specifica di settore, tutti i documenti che definiscono regole di gestione del servizio. Tale Documentazione comprende Legislazione, Autorizzazioni al servizio, Regole del Gruppo Atena (compreso Regolamenti e codice Etico), Regole di Servizio (Carta Servizi, Menù, piani di lavoro, ecc...) che viene aggiornato tutte le volte che viene applicata una nuova "regola" da far funzionare.

## 3.TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente Documento si applicano i termini e le definizioni seguenti.

**PTRI/PTRP**: Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato/Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato

**PAI**: Piano Assistenziale Individualizzato (integrato nel PTRP).

**PTI**: Progetto Terapeutico Individualizzato a cura dell'inviante.

**Comportamento Problema**: comportamento individuale le cui caratteristiche mettono a rischio la persona o terzi e viene mantenuto in base alle conseguenze prodotte.

**Sostegni**: risorse e strategie che mirano a promuovere lo sviluppo, l'istruzione, gli interessi e il benessere di una persona e che accrescono il funzionamento umano nel suo complesso interagire con gli ambienti di vita.

## 4. METODI DI COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE

L'ACCESSO ALLA STRUTTURA è assicurato attraverso i canali comunicati in fase di accesso al servizio. In fase di accoglienza il coordinamento e/o Ufficio personale clienti fornisce ai familiari, tutori o amministratori:

- informazioni tramite carta dei servizi/documenti relativi ai servizi erogati sia dalla struttura stessa che dalla rete di supporto (servizi territoriali invianti, aziende sanitarie, associazioni, etc.).
- Organizza una riunione di verifica relativa alla condivisione del progetto educativo, sanitario, assistenziale e/o riabilitativo inerente il soggetto stesso.
- Il coordinamento crea per ogni utente un gruppo di referenti che facciano da raccordo per le esigenze assistenziali, per gestire il corretto passaggio di informazioni e per creare un progetto individuale che risponda alle esigenze e, per quanto possibile, alle aspettative dell'intero contesto.

Le VISITE sono programmate in modalità e tempi concordando le esigenze organizzative, sanitarie e relazionali degli utenti stessi e dei loro familiari o figure di tutela (Ads/tutori). I familiari sono tenuti a segnalare l'entrata e l'uscita presso la struttura al fine di consentire una migliore gestione delle visite, comunque concordate con il gruppo di referenti e/o con il coordinamento stesso.

L'obiettivo di creare una corretta e positiva relazione con i familiari pone al centro l'importanza della disponibilità a colloqui e incontri individuali (verbalizzati) ed alla costante condivisione del progetto individualizzato nelle varie fasi di pianificazione e verifica raggiungimento obiettivi.

Per poter recepire dai vari referenti qualsiasi eventuale suggerimento o reclamo, oltre che la somministrazione annuale del questionario di soddisfazione cliente, la struttura mette a disposizione degli Ospiti / Familiari un modulo reclami / suggerimenti ed una relativa "cassetta" dove poter inserire eventuale segnalazione / contestazione / elogio evidenziando o meno la provenienza (possibilità di segnalazione anonima).

L'accesso alla documentazione sanitaria può essere fatto tramite le seguenti regole:

- Durante la permanenza in struttura, l'utente e/o familiare/tutore/AdS può richiedere tramite e-mail alla struttura la documentazione sanitaria (a titolo esemplificativo: relazione psichiatrica di aggiornamento clinico, refertazione visita specialistica, PTRP dell'utente, ecc...) a cui viene data risposta entro massimo 10 giorni;
- dopo la dimissione dalla struttura di riferimento può essere richiesta la cartella clinica tramite e-mail indirizzata al Direttore Sanitario alla e-mail [direttoresanitario@gruppoatena.it](mailto:direttoresanitario@gruppoatena.it) secondo le seguenti modalità:
  - Compilazione della richiesta attraverso apposita modulistica fornita dagli Uffici Amministrativi;
  - Pagamento anticipato delle spese di rilascio e di spedizione a domicilio a cui, una volta autorizzata la richiesta da parte del Direttore Sanitario, la struttura si impegna al rilascio entro 30 giorni.

## 5. REQUISITI GENERALI DEL SERVIZIO

La Direzione del Centro, in linea con gli obiettivi statutari e con la mission e politica Aziendale, provvede a tenere, mantenere e divulgare all'interno ed all'esterno della propria struttura la seguente documentazione:

- **Politica del Centro** (contenente: la natura del servizio e le caratteristiche degli ospiti/utenti alle quali lo stesso è destinato; strategie atte a garantire la massima partecipazione attiva degli ospiti/utenti,

la rilevazione dei bisogni, preferenze, desideri, aspirazioni e valori dell'ospite/utente e la formazione degli operatori che ci operano)

- **Carta dei Servizi** (contenente: sintesi della propria missione, politica, modello organizzativo, orientamenti e forme operative di svolgimento del servizio, infrastrutture e spazi adeguati alle necessità degli ospiti/utenti e requisiti specifici richiesti dall'autorizzazione regionale vigente).
- **Politica generale affissa in bacheca**

Tale documentazione, oltre che essere consegnata all'inserimento di ogni nuovo ospite, deve essere disponibile in bacheca all'interno del centro per la consultazione di ospiti e familiari in ogni momento, è diffusa anche su sito aziendale.

## 6. PRESTAZIONI RICHIESTE

All'interno del Documento, che stabilisce le regole di apertura e funzionamento della struttura, sono riportate le Prestazioni Specifiche che si possono elencare in:

- **PRESTAZIONI RIABILITATIVE PSICHICHE**
  - Gestione dei colloqui individuali e/o gli incontri di gruppo;
  - Redazione di relazioni sul percorso dell'utente in struttura da inviare ai Servizi Inviati, ai Tutori / ADS,
  - Redazione di relazioni per la proroga del Progetto Individuale dell'utente in struttura da inviare alle A.G. per utenti sottoposti alle misure restrittive della libertà personale
  - Realizzazione in collaborazione con il MEDICO PSICHIATRA, il collegamento con i servizi sociali per l'aggiornamento della posizione degli ospiti già presenti in Struttura
  - Definizione ed indicazione di linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni dell'utente
  - Attuazione di relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione ed il mantenimento e recupero della persona.
- **PRESTAZIONI RIABILITATIVE FISICHE**
  - Rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'ospite;
  - Progettazione dei Piani individuali assistenziali-educativi e riabilitativi;
  - programmazione ed assistenza alle visite fisiatriche e pratica di cicli di terapia riabilitativa concordati con il fisiatra e il fisioterapista (se necessario prestazione erogata da struttura interna al Gruppo Atena, Serenity House)
  - avvio pratiche di richiesta nuovo ausilio
  - partecipazione a precise attività educative e riabilitative (giochi in palestra piscina, calcetto, ecc.)
- **PRESTAZIONI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA**
  - Cura della persona ed igiene personale
  - Vigilanza sulle condizioni generali del soggetto ed interventi di assistenza individuale;
  - Stimoli per favorire la comunicazione e la socializzazione;
  - Utilizzo di ausili;
  - Assistenza nell'assunzione dei pasti;
  - Aiuto nella cura degli ambienti, nel riassetto degli spazi della Struttura e dei materiali di quotidiano utilizzo.
- **PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE**
  - Monitoraggio sanitario;
  - Approvvigionamento, preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche;
  - Rapporto con MMG e Medici specialisti (Psichiatra, Cardiologo, ecc.) e familiari;
  - Gestione presidi.

- **PRESTAZIONI EDUCATIVE**
  - Attività educative rivolte all'autonomia personale del soggetto, secondo le indicazioni del PTRI/PTRP;
  - Attività occupazionali/ricreative;
  - Attività espressive, ludiche e di animazione all'interno e fuori del Centro;
  - Attività Socializzanti.
- **ALTRE ATTIVITA'**
  - Attività amministrative/tecniche giuridiche;
  - Attività di pulizia e sanificazione ambientale;
  - Attività di lavanderia e guardaroba;
  - Attività di preparazione pasti;
  - Altre attività accessorie e collaterali al servizio.

Per le specificità di servizio l'elenco attività viene guidato dalle regole definite nel Documento di Riferimento Esterno (Convenzione, Accredimento, Gestione, ecc...) che stabilisce le regole di attività da svolgere.

## 7. REQUISITI DEL PERSONALE

Per l'attuazione delle prestazioni oggetto d'appalto è richiesto personale, fisso e sostituto in possesso dei requisiti richiesti dal Capitolato d'appalto.

Le figure prof.li presenti all'interno della struttura sono le seguenti:

- DIRETTORE SANITARIO;
- RISK MANAGER;
- RESPONSABILE MEDICO (MEDICO PSICHIATRA);
- MEDICI SPECIALISTI (MEDICO PSICHIATRA, CADIOLOGO, INTERNISTA, ECC.);
- COORDINATORE SERVIZIO;
- COORDINATORE SANITARIO/COORDINATORE INFERMIERISTICO;
- VICE COORDINATORE INFERMIERISTICO;
- INFERMIERE;
- PSICOTERAPEUTI;
- EDUCATORE PROFESSIONALE e TECNICO RIABILITAZIONE PSICHIATRICA;
- ANIMATORE;
- RESPONSABILE O.S.S.;
- OPERATORE SOCIO SANITARIO;
- ASSISTENTE DI BASE;
- ADDETTO ALLA CUCINA;
- AIUTO CUOCO;
- AUSILIARIO PULIZIE;
- ACCOMPAGNATORE TRASPORTO (requisiti di guida Patente specifica, vedi mansionario);
- ADDETTO ALLE MANUTENZIONI;
- RECEPTIONIST.

I requisiti necessari per le figure professionali sono:

- a) Capacità fisica a svolgere il compito assegnato ed idoneità sanitaria nel rispetto delle norme vigenti;
- b) Idoneità psico-attitudinale ad attività professionali da svolgersi in rapporto con soggetti disabili;
- c) Assenza di condanne penali e di incarichi penali pendenti;
- d) Tutta l'équipe deve possedere attitudine alla relazione di aiuto, all'ascolto alla condivisione emotiva delle esperienze, dinamicità, elasticità e maturità professionale, capacità di lavorare in gruppo;

- e) **Tutta l'équipe deve mantenere un contegno professionale nel pieno rispetto della tutela della privacy**

La struttura, in linea con le regole Direzionali Aziendali, provvede a valutare, sin dalla fase di selezione, le competenze di base di tutto il personale e monitorarle durante l'erogazione del servizio.

Tra le competenze previste per le strutture risulta obbligatorio valutare e monitorare le seguenti competenze:

- **Competenze di comunicazione e relazione, con particolare attenzione alle tipologie di ospiti/utenti;**
- **Competenze di conoscenza dei problemi di comprensione e uso del linguaggio verbale o delle problematiche relazionali specifiche (in particolar modo nel caso di utenti con diagnosi che rientrano nello spettro autistico);**
- **Competenze di promozione di: autonomia, autodeterminazione e auto-rappresentanza dell'ospite /utente;**
- **Competenze di collaborazione interdisciplinare e di inquadramento del proprio ruolo in plurimi contesti di lavoro (formali e informali);**
- **Competenze di rappresentare in modo puntuale i motivi di disagio personale e nel rapporto con l'utente e di ricerca di strategie di soluzione dei problemi.**

Annualmente la struttura provvede a monitorare le competenze possedute tramite il sistema di valutazione e monitoraggio del personale, adottando azioni di miglioramento a sostegno del personale con riduzione delle competenze previste.

All'interno della struttura viene predisposto un piano di lavoro giornaliero dove si evidenziano le attività previste per singola figura professionale un "elenco del personale" comprensivo della figura professionale, all'interno della "scheda competenze" comprensiva di valutazione iniziale, obiettivi individualizzati e valutazioni annuali da condividere con l'operatore stesso, un "piano di lavoro" comprensivo della sequenza di attività da svolgere giornalmente e settimanalmente all'interno del centro.

---

## 8. ORGANIZZAZIONE INTERNA

---

La struttura organizzativa del Servizio, si inserisce all'interno dell'area gestione servizi definito all'interno del seguente organigramma:

**Piano Qualità**

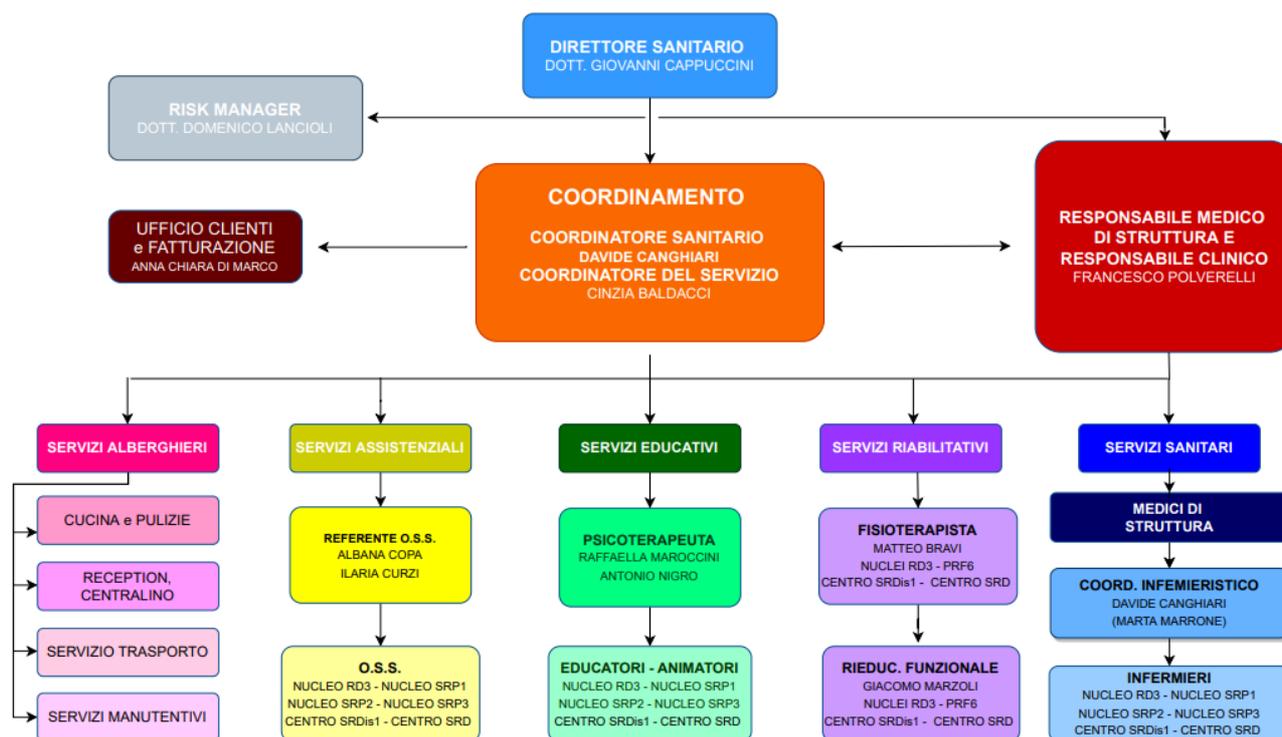


Fig. 1. L'Organigramma del Servizio può variare in base alle specificità dell'Utenza e dei requisiti del Centro, viene quindi predisposto all'interno del Centro / Servizio con i nominativi di riferimento ed è affisso in bacheca, il presente è di carattere esemplificativo.

## 9. ELENCO INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Per poter dimostrare il rispetto delle regole definite la struttura definisce i metodi con cui poter registrare le attività / informazioni definite nelle regole di gestione (Elenco Documenti di Riferimento).

I moduli/documenti previsti sono predisposti in funzione dell'attività da svolgere e sono riportati nel modulo "elenco documenti di registrazione" allegato al presente documento.

Gli elenchi documenti di riferimento e documenti di registrazione devono essere aggiornati costantemente da parte della struttura ad ogni modifica o integrazione documentale, di norma a cura del Coordinatore.

Per poter essere inserito in sistema qualità (all'interno degli elenchi sopra descritti), qualsiasi nuovo documento redatto o ricevuto dalla struttura deve essere verificato ed approvato secondo la seguente modalità:

Documento	Verificato	Approvato
<b>Documento di riferimento</b> (Procedura, Istr. Operativa, Istr. Tecnica di struttura, Protocollo, Documento Organizzativo Gestionale, ecc..)	Resp. Sistema Qualità	Direzione di Struttura

<b>Documento di registrazione</b> (modulo, scheda, file di registrazione, ecc)	Resp. Sistema Qualità	Resp. Sistema Qualità
---	-----------------------	-----------------------

## 10. REQUISITI SPECIFICI DEL SERVIZIO

Nell'erogazione di tutte le fasi di gestione del servizio presso la struttura di seguito vengono riportate le Responsabilità e modalità di registrazione per ognuna delle fasi di seguito elencate:

### Requisiti specifici del Servizio (UNI11010)

Fase	Resp	Modalità Operative	Documentazione
Informazioni all'utente (par.4)	<p>Coordinatore e/o Coordinatore Sanitario</p> <p>Operatori</p>	<p>L'Ufficio Clienti Aziendale fornisce in pre-ingresso le informazioni a carattere generale della struttura al Servizio Inviante, delegando quelle più specifiche al Coordinatore di struttura. Il Coordinatore prima dell'ingresso provvede a effettuare un colloquio con l'ente inviante, l'utente e/o la sua famiglia/tutore per presentare la struttura e tutte le caratteristiche del servizio. In tale occasione provvede a consegnare la Carta Servizi comprensiva di tutte le informazioni strutturali e organizzative del servizio tenendo traccia di consegna tramite firma all'interno del modulo di consegna della carta dei servizi, del regolamento e linee guida. Diversamente la Carta Servizi e tutte le informazioni saranno fornite successivamente all'ingresso.</p> <p>Per meglio rendere accessibili le informazioni all'utente., vengono adottati metodi di comunicazione aumentativa, laddove possibile (es. menù e riunione settimanali con gli ospiti).</p> <p>Per tutti gli aggiornamenti di informazioni, si utilizzano strumenti differenti a seconda dell'oggetto e dei destinatari: riunione settimanale per gli ospiti, comunicazioni verbali e/o scritte inviate dalla struttura per i familiari e riportate per iscritto nel diario giornaliero (consegne) per gli operatori; altre informazioni relative a processi critici (es. sicurezza, qualità, ecc.) sono affisse in apposite bacheche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta dei servizi</li> <li>- Scheda riepilogativa ospite</li> <li>- Menù</li> <li>- Consenso al trattamento dei dati e informativa privacy</li> <li>- Linee guida</li> <li>- Regolamento</li> <li>- Bacheche varie</li> <li>- Televisione per gli utenti della struttura</li> </ul>

Fase	Resp	Modalità Operative	Documentazione
		La struttura dà la possibilità ai propri utenti mantenere il contatto con il contesto territoriale anche tramite la TV a disposizione in struttura ed in ogni camera.	
Requisiti generali del servizio (par.5)	Direzione della Società Coord.	La direzione ha definito e tiene aggiornati i documenti direzionali con i quali comunica agli stakeholder la propria mission e la politica della struttura che garantiscono e promuovono massima partecipazione, ascolto e aumento della qualità della vita degli utenti oltreché formazione specialistica degli operatori.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politica del Centro</li> <li>- Carta dei servizi</li> <li>- Bacheca documenti</li> <li>- sito aziendale</li> </ul>
Collegamento con il contesto (par.5.5)	Coord. Educatori  Educatori  Coord./Psicoter./Medico Psichiatra	<p>La struttura, per poter mantenere e garantire costante integrazione con il tessuto sociale da parte degli utenti propone e organizza uscite, soggiorni (uscite programmate a scopo terapeutico), gite organizzate con lo scopo di evitare il rischio di isolamento.</p> <p>Per comunicare con gli utenti e la famiglia la struttura affigge in bacheca tutte le proposte di attività esterne, oltreché di eventi del territorio aperti al pubblico.</p> <p>Per alcune attività esterne la struttura si può avvalere di soggetti (associazioni o altro) del territorio</p> <p>Per gli utenti attinti da misura restrittiva libertà personale, la struttura richiede tramite mail l'autorizzazione all'autorità giudiziaria di nulla-osta per uscite dalla struttura.</p> <p>Per alcune attività esterne il centro si avvale di soggetti (associazioni o altro) del territorio.</p> <p>Se l'uscita viene richiesta dall'utente/famiglia e la struttura non fosse d'accordo (per dinamiche comportamentali a rischio dell'utente) la struttura richiede parere in forma scritta al servizio inviante. Altresì la decisione di avallare passa sempre attraverso il confronto in equipe terapeutica.</p> <p>All'interno della struttura, per tenere informati gli utenti sul contesto esterno, la struttura mette a disposizione i quotidiani (letti insieme agli educatori) oltreché TV a disposizione presso i saloni dei piani e presso le camere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendario eventi e proposte di attività esterne (messo settimanalmente a disposizione degli utenti)</li> <li>- Bacheca eventi e attività esterne</li> <li>- Accordi di collaborazione</li> <li>- Mail/PEC ad autorità giudiziaria</li> <li>- nulla osta uscita</li> <li>- nulla osta gite</li> <li>- Accordi di collaborazione</li> <li>- richiesta parere servizio inviante e parere del magistrato nel caso in cui l'ospite sia attinto da misure cautelari</li> </ul>

Fase	Resp	Modalità Operative	Documentazione
Coerenza del Programma personalizzato con il progetto di vita (par. 5.6)	Servizi Socio-Sanitari  Coord.	I servizi socio-sanitari nel momento dell'ingresso provvedono a consegnare documentazione anagrafica, storica e sanitaria dell'utente su cui la struttura provvede a redigere la scheda informativa ospite sulla base della quale verrà predisposto il PTRI/PTRP/PAI della struttura, unitamente alle osservazioni svolte nei primi 30 gg di permanenza. La condivisione del progetto individualizzato del Centro da parte del servizio socio-sanitario inviante funge da conferma di coerenza del progetto del Centro rispetto al Progetto definito dai Servizi Socio-Sanitari. Tale condivisione viene inviata per conoscenza anche all'A.D.S e/o tutore.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentazione in ingresso, in particolare: scheda riepilogativa ospite</li> <li>- P.T.R.I./P.T.R.P./P.A.I. (integrato in PTRP)</li> </ul> <p>Verbali di incontro verifica progetto con consegna relazione e scheda SUT di aggiornamento</p>
Requisiti generali del servizio (par.6)	Coord. Educatori  Psico Terapeuta	In tutte le fasi del servizio l'educatore/ l'operatore si rivolge all'utente nelle modalità più adeguate a farsi comprendere cercando di far partecipare l'utente stesso alle attività che vengono proposte. Inoltre, l'educatore/ l'operatore, nello svolgere l'attività con gli utenti, registra per ogni utente eventuali espressioni di opinioni e preferenze o aspettative, che possono essere da input rispetto agli obiettivi individuali da definire. La tracciabilità delle preferenze espresse dall'utente viene inoltre evidenziata all'interno della Pianificazione Obiettivi (cartella psicologica educativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diario consegne</li> <li>- Diario Cartella Psicologica Educativa</li> <li>- P.T.R.I./P.T.R.P./P.A.I. (integrato in PTRP)</li> <li>- Cartella psicologica educativa (piano obiettivi)</li> </ul>

Fase	Resp	Modalità Operative	Documentazione
Programma Personalizzato/progetto educativo (par.6.1)	Coord. Educatori Psicoter. Stake-holder Tutor Educatore Infermiere O.S.S Psico Terapeuta	<p>Per ogni utente viene predisposto un Progetto individualizzato, con obiettivi, aspirazioni e preferenze (sezione autodeterminazione).</p> <p>Le regole di stesura, tempistiche e modalità di predisposizione del PTRP sono definite nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assegnazione del CASE MANAGER di riferimento e l'equipe di riferimento comprendente tutte le figure professionali per la multidimensionalità (descritto in copertina del progetto);</li> <li>- stesura primo PTRP/PAI entro 30 gg dalla data dell'ingresso;</li> <li>- il progetto si basa su osservazione diretta e utilizzo di strumenti di valutazione riconosciuti a livello nazionale;</li> <li>- la stesura del Progetto avviene tramite incontro di equipe dove lo Psicoterapeuta il presenta agli operatori criticità, obiettivi e interventi; VERBALIZZAZIONE</li> <li>- condivisione obiettivi con Servizi Socio-Sanitari e possibilmente con l'utente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- P.T.R.I./P.T.R.P./P.A.I. (integrato in PTRP)</li> </ul>
Obiettivi programma personalizzato/progetto educativo (par. 6.1.2)	Educatori Psicoter.	<p>All'interno del PTRP per ogni singola area (dominio) vengono definiti obiettivi individuali misurabili e relativi interventi da mettere in atto per poter raggiungere tali obiettivi.</p> <p>Obiettivi ed interventi sono definiti sulla base di strumenti di misura che permettono in maniera oggettiva di monitorare il relativo raggiungimento degli obiettivi definiti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- P.T.R.I./P.T.R.P./P.A.I. (integrato in PTRP)</li> <li>- Verbale di equipe</li> <li>- Test / Scale di valutazione</li> </ul>
Contenuti programma personalizzato (par. 6.1.3)	Coord. Educatori Psicoterap. Medico Psichiatra Servizio inviante	<p>Il programma PTRP definisce tutte le indicazioni di interventi ed eventuali sostegni.</p> <p>È prevista la possibilità di predisporre un progetto di breve periodo con l'obiettivo di portare l'utente a dimissione (in tal caso viene descritto in progetto). La somma di tutte le informazioni che definiscono il programma personalizzato è formata da vari documenti (cfr a lato)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- P.T.R.I./P.T.R.P./P.A.I. (integrato in PTRP)</li> <li>- Anamnesi cartella psicologica educativa</li> <li>- Cartella psicologica educativa</li> </ul>

Fase	Resp	Modalità Operative	Documentazione
Sostegni e interventi del PTRP/PAI (par. 6.1.4)	Coord. Tutor Equipe Psicoterap. Educatore O.S.S.	Tutti i sostegni ed interventi, sono predisposti e definiti all'interno del Progetto e comprendono tutti gli aspetti su cui ruotano gli obiettivi delle aree di intervento dell'Utente e tutta la rete di collegamenti interni ed esterni alla struttura. L'équipe della struttura, che ha il compito di realizzare i sostegni e gli interventi, attraverso l'osservazione rileva gli esiti di ognuno di essi, necessari per poter verificare e revisionare il progetto individualizzato.	- P.T.R.I./P.T.R.P./P.A.I. (integrato in PTRP)
Valutazione e revisione del PTRP/PAI (par.6.1.8)	Tutor Equipe Psico Terapeuta Educatore	All'interno della Metodologia per la gestione del servizio residenziale e semiresidenziale disabilità adulta-psichiatria sono descritte le tempistiche e modalità di valutazione, revisione e condivisione del PTRP/PAI	Metodologia per la gestione del servizio residenziale e semiresidenziale disabilità adulta-psichiatria
Aspirazioni e preferenze dell'utente (par.6.1.5)	Psicoterapeuta	Prima della predisposizione del Progetto, lo Psicoterapeuta descrive tramite strumenti di rilevazione tutte le aspirazioni, preferenze, desideri e aspettative dell'ospite/utente recepite nel periodo di osservazione stando a contatto con l'utente (possono essere utilizzati vari metodi di rilevazione delle aspirazioni / preferenze sia tramite strumenti scientifici che tramite osservazione diretta e vanno tutti registrati sulla cartella psicologica educativa	- Consegna individuale - Cartella psicologica educativa - Scheda riepilogativa ospite - PTRP
Conoscenza dell'utente (par.6.1.6)	Educatori/Operatori	Per l'approfondimento ed il continuo miglioramento della conoscenza dell'utente, tutti gli educatori/operatori provvedono a recepire quotidianamente tutte le informazioni, esigenze, aspettative e provvedono ad aggiornare le varie schede dell'utente. La frequenza di osservazione è quotidiana con eventuale registrazione se ci sono particolari informazioni di cui di debba tenere conto	- Diario Cartella psicologica-educativa - Diari consegne generali - Cartella integrata

<p>Fase di Inserimento (par.6.1.7)</p>	<p>Servizi Socio-Sanitari</p> <p>Famiglia privata</p> <p>Resp. clienti</p> <p>Medico Psichiatra</p> <p>Medico Psichiatra</p> <p>Resp. clienti</p>	<p><u>Richiesta di accesso</u></p> <p>La richiesta di ammissione avviene in diverse modalità in base alla provenienza dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ammissione da parte dei Servizi Sanitari (o socio-sanitari) viene disposta tramite comunicazione scritta per inserimento in posti convenzionati o tramite determina ad personam;</li> <li>- l'ammissione richiesta da privati, nel caso in cui ci siano dei posti disponibili (fuori convenzione) avviene tramite presentazione di documentazione clinica che verrà sottoposta a valutazione medico-specialistica al fine della valutazione di compatibilità di ammissione.</li> </ul> <p>Il Gruppo Atena gestisce una Lista di Attesa presso gli uffici centrali che si rinnova annualmente (ad inizio anno nuovo viene richiesta conferma di mantenimento in lista d'attesa o eliminazione se non vi è più necessità).</p> <p>Le regole definite nel protocollo stabiliscono priorità in funzione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- data richiesta;</li> <li>- regionale/extraregionale;</li> <li>- patologia dell'ospite richiedente (destinazione dell'ospite);</li> <li>- disponibilità del posto letto (differenziata per uomo/donna);</li> <li>- urgenza dichiarata da parte dei servizi invianti che, ad esempio indicano la presenza di un provvedimento giudiziario (la direzione si riserva di valutare l'effettiva necessità);</li> <li>- discrezionalità della struttura in base alla valutazione effettuata dall'equipe medica della struttura anche in relazione alle possibili conflittualità con gli altri ospiti residenti;</li> <li>- valutazione del medico psichiatra di coerenza della struttura rispetto alla situazione psico-fisica dell'utente.</li> </ul> <p>Tale valutazione avviene in due step, in prima fase tramite prevalutazione attraverso l'analisi della documentazione sanitaria ricevuta che segue il medico psichiatra incaricato alle prevalutazioni, in seconda fase tramite ulteriore verifica da parte del medico psichiatra e/o equipe di struttura (la valutazione può essere su analisi documentazione pervenuta e se necessario anche con approfondimento a mezzo incontro conoscitivo in presenza o da remoto).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- valutazione del medico psichiatra (esterno) di coerenza rispetto alla valutazione della struttura.</li> </ul> <p>Nel momento in cui si libera un posto letto, l'ufficio clienti comunica formalmente la disponibilità all'accoglienza considerati i requisiti della tipologia di utente da poter inserire compatibili col setting individuato. Definisce la data</p>	<p>Comunicazione dai servizi sanitari (relazione dell'ente)</p> <p>Richiesta effettuata tramite mail o verbale colloquio</p> <p>Vedi protocollo Gestione Liste d'attesa</p> <p>Valutazione del medico psichiatra (prevalutazione) e con l'interfaccia del medico Psichiatra interno (di struttura)</p> <p>Valutazione del medico psichiatra (esterno)</p> <p>comunicazione conferma disponibilità inserimento (tramite mail)</p> <p>Mail inviata alla struttura</p>
--	---	---	---

	<p>Coord.</p> <p>Coord. infermieristico Infermiere</p> <p>Equipe</p>	<p>di ingresso e tutte le informazioni utili per la programmazione dell'accesso. Dette informazioni sono sia interne che esterne (comunica la programmazione dell'ingresso all'equipe della struttura ed ai Servizi Inviante/AdS/Tutore)</p> <p><u>Primo colloquio con il servizio inviante (e/o l'utente e/o la famiglia)</u> Il colloquio viene fatto telefonicamente (o eventualmente c/o gli uffici centrali) e verbalizzato e trasmesso tramite mail alla struttura. In occasione di tale colloquio, viene presentata la struttura e vengono consegnati i documenti di riferimento indicati a lato, (che costituiscono le regole del centro e le modalità di comunicazione con la famiglia) e documentazione da rientrare debitamente compilata.</p> <p>L'ufficio comunica alla struttura tutte le informazioni relative all'utente da inserire e nel momento dell'ingresso invia comunicazione "avvenuto ingresso" al servizio inviante.</p> <p>Prima dell'ingresso (o in alternativa durante l'ingresso) la struttura recupera dal servizio inviante (e/o dall'utente/famiglia) le informazioni per predisporre l'accoglienza nella struttura stessa ed il personale all'inserimento dell'utente ed invia l'elenco documentazione in ingresso.</p> <p>Inoltre, il Coordinatore infermieristico verifica o invia la documentazione di ingresso sanitaria e privacy da compilare e consegnare nel momento dell'ingresso. (La documentazione inviata da coord infermieristico è: regolamento, modulo vaccinazioni, consenso immagini, mantenimento posto letto, Dichiarazione esonero cadute, Modulo accesso dati personali privacy, Consenso trattamento terapeutico, Modulo esonero responsabilità fuga, Modulo dichiarazione vita comunità, richiedere esami: RX torace, ECO addome, Esami ematici: emocromo, virologici, HIV, HCV, Epatite B, TBC, e Referti); se presente verbale di invalidità civile, codice di esenzione, disdetta del medico di base (per gli extraregionali).</p> <p>Tali informazioni raccolte vengono trasmesse all'equipe tramite inserimento della scheda ingresso sui diari consegne.</p> <p><u>Nel momento dell'ingresso</u> Oltre alla presentazione della struttura il Coordinatore effettua colloquio verbalizzato utile a registrare la consegna di regole strutturali e recuperare documentazione dell'utente da inserire.</p>	<p>contratto di ospitalità e contratto garanzia tramite mail elenco documentazione da consegnare all'ingresso</p> <p>Documentazione servizio inviante Comunicazione avvenuto ingresso</p> <p>Scheda ingresso Elenco documentazione in ingresso</p> <p>Diari Consegne</p> <p>verbale protocollo inserimento utente</p>
--	--	---	---

Accessibilità dell'ospite	Equipe	<p>La Struttura pianifica le attività assistenziali-organizzative orientate all'accoglienza, tenendo conto delle diverse esigenze relative ad età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica, specificità religiose, etniche e linguistiche.</p> <p>In particolare, durante l'accoglienza recepisce tutte le esigenze dell'utente da inserire cercando di modellare l'inserimento alle informazioni ricevute.</p>	<p>Carta Servizi multilingue Cartella Psicologica Educativa Menu personalizzato Cartella Sanitaria Verbale di inserimento C06 (conclusioni su richieste della famiglia)</p>
---------------------------	--------	--	---

<p>Fase di Ammissione (par.6.1.7)</p>	<p>Equipe</p> <p>Coordinatore Infermieristico Infermiere</p> <p>Medico Psichiatra/ Medico Specialista Psicoterapeuta OSS Educatore</p>	<p><u>Ingresso in struttura</u></p> <p>Dal giorno definito di ingresso si avvia la fase di ammissione del nuovo utente che nei primi giorni verrà aiutato da tutte le parti interessate per superare le criticità di adattamento.</p> <p>Nel periodo di osservazione l'équipe sarà attenta a recepire tutte le reazioni non solo del nuovo inserito ma anche di tutti i frequentanti per valutare eventuali incongruenze e criticità create nella convivenza in struttura, adottando tutte le azioni per realizzare un clima sereno.</p> <p>Il giorno dell'ingresso l'infermiere effettua incontro con l'utente e provvede ad aprire la cartella integrata dopo aver recepito tutte le informazioni sanitarie ricevute dall'esterno e aver rilevato i parametri vitali del nuovo utente.</p> <p>L'infermiere in attesa della prima visita del medico provvede a somministrare i farmaci prescritti, ricevuti dall'esterno, registrando sul modulo somministrazione terapia l'avvenuta attività.</p> <p>Entro la giornata di ingresso (o nel primo giorno utile dopo l'ingresso, comunque entro le 72 ore), il Medico completa la cartella integrata sulla base della valutazione dell'utente inserito e dei dati raccolti. Predisporre la scheda terapia ed eventuale scheda contenzioni</p> <p>Entro 7 giorni dall'ingresso (entro 15 giorni, in caso di difficoltà di adattamento) lo Psicoterapeuta effettua un colloquio psicologico con il nuovo inserito provvedendo ad aprire la cartella psicologico/educativa.</p> <p>Entro il primo mese, sulla base delle osservazioni e le relative scale di valutazione, provvede ad elaborare il PTRP.</p> <p>Dal primo giorno, il nuovo utente viene inserito nelle attività quotidiane con segnalazioni delle eventuali criticità sul diario.</p>	<p>Diari consegne</p> <p>Cartella Integrata</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dati personali</li> <li>- cartella clinica</li> <li>- esame psichico</li> <li>- cartella infermieristica</li> <li>- profilo socio-familiare</li> <li>- valutazione infermieristica</li> <li>- parametri vitali all'ingresso</li> <li>- proposta cambio medico</li> <li>- modulo richiesta revoca (eventuale)</li> <li>- segnalazione tramite diario (nuovo ingresso)</li> <li>- SUT</li> <li>- Diario Clinico</li> <li>- Scheda contenzioni</li> <li>- Modulo revisione diagnosi</li> </ul> <p>Cartella psicologica educativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anamnesi</li> <li>- Diario psicologico</li> <li>- Scale valutazione</li> <li>- PTRP</li> </ul>
---------------------------------------	--	---	---

<p>Fase di Dimissione (par.6.1.9)</p>	<p>Coord.</p>	<p>Le regole di dimissione sono definite all'interno della Istruzione Operativa Gestione Dimissioni e all'interno della Carta Servizi che regola le motivazioni consentite per dimissioni dell'utente.</p> <p>In caso di Decesso, sono definite all'interno della Istruzione Operativa gestione dei decessi le modalità da seguire nelle ore successive alla morte.</p>	<p>Gestione Dimissione Utente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettera Di Dimissione</li> <li>- Carta Servizi</li> <li>- Registro Ingressi-Dimissioni</li> </ul> <p>Gestione dei decessi</p>
<p>Tutela della salute e sicurezza (par.6.2)</p>	<p>Preposto/ +responsabile acquisti e manutenzioni</p> <p>Operatori</p> <p>RSPP Addetti Antincendio/ P.Soccorso</p>	<p>La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza ponendo la massima attenzione alla salute dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.</p> <p>La struttura gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.</p> <p>Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi) ed è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione del Gruppo Atena.</p> <p>È presente all'interno della struttura una squadra gestione emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, Incendio, terremoto, alluvione, blackout, ...) come previsto nel piano di emergenza. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.</p> <p>Nella struttura è prevista una bacheca "Sicurezza" su cui la Direzione del centro provvede ad apporre tutte le informazioni da fornire ai familiari ed ai visitatori riguardanti regole della struttura (in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piano della sicurezza-pagine: manutenzioni</li> <li>- Piano formativo dell'anno</li> <li>- Modulo consegna divise</li> <li>- DVR</li> <li>- Squadra Emergenze</li> <li>- Piano Emergenza</li> <li>- segnaletica d'emergenza</li> <li>- Bacheca sicurezza</li> <li>- Indicatori</li> </ul>

**Piano Qualità**

<p>Protezione da abusi maltrattamenti, trattamenti degradanti o negligenze (par.6.2.1)</p>	<p>Coord / Operatori  Operatori  Coord RdG  Ufficio del personale e legale  Coord</p>	<p>Sulla base delle Linee Guida contro i maltrattamenti, abusi, ecc. adottate, riguardanti tutte le categorie di utenti gli operatori dopo essere stati formati, sono in prima linea per evidenziare ogni potenziale comportamento di abuso di colleghi che nell'ambito dello svolgimento del proprio lavoro possano adottare un atteggiamento lesivo per i diritti dell'utente. Chiunque si trovi di fronte a tali atteggiamenti, deve segnalare al proprio coordinatore e/o responsabile di funzione la puntuale descrizione dell'avvenimento. Il coordinatore, prima del coinvolgimento della Direzione aziendale, effettua un incontro con l'operatore per cercare di comprendere quanto segnalato e successivamente valuta la necessità o meno di effettuare azioni di rieducazione comportamentale del dipendente e/o azioni disciplinari. Una volta che il Coordinatore invia alla Direzione la segnalazione tramite la Scheda segnalazione comportamento inadeguato per un'eventuale contestazione - azione disciplinare, quest'ultimo non interviene nel processo di azione disciplinare, gestito da quel momento in poi dall'ufficio del personale e/o legale della Società. Ad ogni segnalazione registrata, il coordinatore provvede a descrivere le azioni effettuate per il trattamento ed il miglioramento. Annualmente il servizio/struttura monitora tramite indicatori lo stato di disagio dei lavoratori ed il numero di registrazioni di potenziale comportamento di abuso per poter valutare eventuali azioni utili a ridurre il rischio.</p>	<p>Linea Guida Prevenzione maltrattamenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione operatori</li>   <li>- Scheda segnalazione comportamento inadeguato</li> </ul>
<p>Rispetto della Vita privata e della riservatezza (par.6.2.2)</p>	<p>Operatori</p>	<p>Nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela dei diritti e della dignità di tutti gli utenti, nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che l'utente all'interno del servizio sia protetto da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta dei servizi</li> <li>- PTRP/PAI</li> </ul>

<p>Gestione Comportamenti problema (par.6.2.3)</p>	<p>Psicoterapeuta / Educatori / coordinatore</p> <p>Direttore Sanitario</p> <p>Operatori</p>	<p>In caso di comportamento problema da parte di uno o più utenti, la struttura mette in atto le modalità definite nella linea guida individualizzata di riferimento, condivisa e approvata da tutte le parti interessate ed utilizza la modulistica per poter tracciare tutte le azioni che avvengono durante tali comportamenti e le misure adottate per tutelare la salute degli altri utenti, degli operatori e dell'utente stesso coinvolgendo i servizi di competenza del territorio.</p> <p>In caso di necessità di protezione, tale restrizione viene prescritta dal medico e autorizzata dalla famiglia.</p> <p>Tutto il personale viene costantemente formato e aggiornato rispetto alla gestione dei "comportamenti problema" e alla comprensione delle forme di comunicazione verbale e non verbale che possono indicare disagi e problematiche non esplicitate da parte dell'utente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diario psicologico educativo</li> <li>- Linea guida comportamento problema</li> <li>- Scheda mezzi di contenzione</li> <li>- Piano formativo anno in corso</li> </ul>
<p>Promozione e della salute (par. 6.3)</p>	<p>Infermiere</p>	<p>Sin dall'ingresso in struttura ogni utente inserito viene debitamente monitorata su tutti gli aspetti di carattere sanitario sulla base delle necessità assistenziali/sanitarie.</p> <p>Sulla base di tutte le indicazioni ricevute nei vari momenti di inserimento e accoglienza e osservazione, vengono definiti interventi sanitari con relativa registrazione e monitoraggio di quanto definito.</p> <p>Tutte le attività vengono effettuate sulla base di apposite istruzioni tecniche debitamente definite e attuate all'interno della Struttura e sulla base delle prescrizioni mediche che di volta in volta vengono aggiornate dai medici stessi, e inviati dalle famiglie al centro. Regolarmente vengono verificati i risultati di intervento sia a breve che a lungo termine</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- scale valutazione infermieristiche e fisioterapiche</li> <li>- PTRP/PAI</li> <li>- diario infermieristico</li> <li>- moduli sanitari</li> <li>- protocolli infermieristici e relativa modulistica</li> <li>- scheda unica terapia</li> </ul>

<p>Accesso alle cure e interventi (par. 6.3.1)</p>	<p>Familiari Coord. Operatori</p>	<p>Tutte le attività di gestione delle cure e interventi di prevenzione sono gestiti dalla struttura, che provvede a informare l'ente inviante e la famiglia di eventuali esiti di visite e controlli, su richiesta di questi ultimi o su iniziativa della struttura in caso di criticità emerse.</p> <p>La struttura si occupa anche di pianificare e assistere l'utente riguardo eventuali cure e interventi da effettuare all'esterno della struttura stessa. La struttura, infatti, provvede ad accompagnare l'ospite, salvo casi specifici che richiedano la presenza della persona che esercita il ruolo di tutore.</p> <p>Le risultanze di eventuali interventi o controlli effettuati all'esterno, una volta pervenute, vengono archiviate nella cartella utente dopo essere visionati dal Medico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartella integrata</li> <li>Pianificazione in</li> <li>Agenda Infermieristica e in</li> <li>Agenda Visite</li> <li>Diario Infermieristico (individuale)</li> <li>Diario Clinico (o registrazione dell'infermiere su diario infermieristico e diario consegne infermieristiche)</li> </ul>
--	---	---	--

<p>Gestione del Farmaco (par.6.4)</p>	<p>Infermiere</p> <p>MMG</p> <p>Infermiere</p> <p>Infermiere</p> <p>MMG/ Medico Specialista Infermiere</p>	<p>In caso di necessità dell'utente la struttura prende in carico la gestione della somministrazione farmaci nel seguente modo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prescrizione del medico;</li> <li>- Gestione del farmaco</li> <li>- Gestione della somministrazione</li> </ul> <p>La prescrizione del medico viene registrata dal medico della struttura sul Modulo Scheda Terapia (dove sono indicate le modalità, l'orario e la posologia dei farmaci da somministrare) e firmata dal medico stesso.</p> <p>La prescrizione va effettuata ad ogni modifica di somministrazione farmaco o, in caso di assenza di modifiche, almeno biennale.</p> <p>Riguardo la gestione del farmaco viene gestita dall'infermeria che provvede su prescrizione medica a reperire mensilmente i farmaci richiesti. I farmaci in entrata vengono controllati dall'infermeria prima di essere posizionati in armadio farmaci (e/o in carrello farmaci). Viene effettuato un controllo di data di scadenza e di integrità e la corrispondenza con le prescrizioni, evidenziando la data di scadenza sulla confezione. Le confezioni non conformi e/o scadute non vengono accettate.</p> <p>La scadenza del farmaco verrà registrata nell'apposita "Scheda controllo scadenza farmaci". Quest'ultimo modulo viene archiviato nell'armadietto dei farmaci in maniera visibile. Alla fine di ogni mese l'infermiere verifica le scadenze dei medicinali conservati e provvede a smaltire i farmaci in scadenza.</p> <p>La somministrazione effettuata dagli infermieri viene registrata all'interno dell'apposito modulo.</p> <p>La scheda terapia compilata va aggiornata ad ogni cambio di terapia dell'utente dal medico prescrittore apponendo la propria firma. L'infermiere provvede poi a sostituire il foglio precedente con il nuovo. L'infermiere che provvede a sostituire il foglio terapia compilandone uno nuovo deve apporre la propria e controfirmarla il Medico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- protocolli infermieristici;</li> <li>- protocollo per una corretta gestione e conservazione dei farmaci;</li> <li>- protocollo per la somministrazione della terapia</li> </ul> <p>Scheda Terapia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheda controllo scadenza farmaci</li> <li>- Registro mensile terapia</li> </ul> <p>Scheda Terapia</p>
---------------------------------------	--	--	--

<p>Infrastrutture e spazi (par. 6.5)</p>	<p>Coord.</p>	<p>Gli spazi vengono predisposti in funzione delle tipologie di utenza per cui ottengono autorizzazione / accreditamento secondo i requisiti definiti dalla legge regionale di riferimento.</p> <p>Almeno annualmente, tramite compilazione della check list ambientale, la struttura valuta eventuali problematiche strutturali / incongruenze di spazi a disposizione e/o eventuali necessità di nuovo arredo spazi ed eventuale acquisto di accessori utili agli utenti frequentanti. Una volta trasmessa la check list debitamente compilata all'ufficio manutenzioni (e direzione aziendale), quest'ultimo provvede ad attivare interventi per la risoluzione delle eventuali problematiche evidenziate.</p> <p>Con la Check list ambientale sicurezza i lavoratori della struttura possono evidenziare eventuali necessità di acquisto nuove strumentazioni tecnologiche che possano aiutare la struttura ad attuare miglioramento nell'erogazione del servizio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aut/Accr regionale</li>   <li>- Verbale di riunione (riesame direzione)</li>   <li>- Check list sicurezza ambientale</li> </ul>
--	---------------	--	--



**Piano Qualità**

<p>Competenz e del personale (par.7.1)</p>	<p>RdA Ris.Umane  Ris.Umane</p>	<p>Le competenze del personale sono definite all'interno del mansionario per figura professionale su cui viene fatta apposita valutazione in fase di selezione e assunzione. Tali competenze, per il personale che svolge attività all'interno di servizi rivolti alla disabilità /salute mentale sono ampliate da competenze specifiche di settore e vengono periodicamente verificate per l'eventuale implementazione di azioni formative ad hoc, in caso di carenze riscontrate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mansionario figure prof.li</li> <li>- Scheda competenze</li> </ul>
<p>Gestione del personale (par.7.2)</p>	<p>Coord.  Operatori</p>	<p>Alla fine di ogni anno la struttura provvede ad effettuare nuova valutazione competenze tramite rilevazione del Coordinatore del Servizio (da una parte) e autovalutazione del lavoratore (dall'altra). Il Coordinatore effettua un incontro con ognuno dei lavoratori per valutare insieme punti di forza e di debolezza e per definire un obiettivo di miglioramento annuale del lavoratore stesso su cui a periodi consuntivi si valuterà il raggiungimento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheda competenze</li> <li>- Verbale condivisione</li> <li>- individuazione obiettivo</li> </ul>
<p>Gruppo di lavoro (par.7.3)</p>	<p>Coordinato re / operatori</p>	<p>Settimanalmente la struttura prevede riunioni di équipe con promozione al lavoro di gruppo. Tali riunioni riguardanti le necessità dell'utente vengono costantemente verbalizzate e stimolano gli operatori al lavoro di squadra ed alla condivisione degli obiettivi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbali di équipe</li> </ul>
<p>Utilizzo volontariat o (par.7.4)</p>	<p>Coordinato re  Operatori</p>	<p>La struttura si può avvalere di operatori volontari che contribuiscono al buon funzionamento delle attività del centro, solitamente gestite esternamente (nei locali delle associazioni di volontariato). La regolamentazione di tali operatori è definita all'interno della istruzione operativa gestione volontari che definisce le regole e le responsabilità da rispettare.</p>	<p>Istruzione Operativa Gestione Volontari</p>



<p>Progettazione Educativa generale del centro (laboratori – uscite – eventi)</p>	<p>Coordinatore e Psicoterapeuta Educatori Te.r.p</p>	<p>La struttura predispone semestralmente una definizione di attività laboratoriali educative ed un calendario settimanale delle attività di gruppo coinvolgendo (ove possibile) gli ospiti nella definizione delle attività a cui partecipare in base alle proprie abilità/capacità riscontrate nel PTRP).</p> <p>Per ogni singolo laboratorio, vengono descritti obiettivi, finalità, operatori di riferimento, periodicità e materiali da utilizzare.</p> <p>Il calendario settimanale delle attività educative viene affisso in bacheca ospiti ed aggiornato in caso di cambiamenti settimanali</p> <p>Particolare attenzione viene data alla pianificazione di iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio. Dove possibile gli operatori hanno il compito di mantenere il contatto con il tessuto sociale e le offerte del territorio con lo scopo di promuovere una cultura non discriminante nei confronti degli utenti che faciliti la loro partecipazione sociale in collaborazione con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc e nella conoscenza degli accadimenti del territorio.</p> <p>Ad ogni giornata di attività laboratoriale, gli operatori registrano l'attività svolta su verbale laboratorio e descrivono le modalità di partecipazione degli utenti su registro attività educative individualizzate (dove descrivere eventuali criticità riscontrate)</p> <p>A fine periodo di laboratorio, gli operatori in equipe redigono la relazione consuntiva con i risultati ottenuti, il gradimento dei partecipanti e le possibili azioni di miglioramento per eventuale proposta per periodo successivo</p>	<p>Programma settimanale delle attività scheda laboratori PTRP</p> <p>Scheda laboratorio</p> <p>Scheda settimanale attività educative Bacheca</p> <p>Verbale laboratorio Registro attività educative individualizzate</p> <p>Relazione finale laboratorio</p>
---	---	--	---

Erogazione dei servizi	Equipe di lavoro	<p>L'erogazione dei servizi previsti dalla struttura rispetta gli standard previsti dalla normativa regionale, regolamento interno e carta dei servizi sulla base di appositi documenti interni di definizione e di registrazione e viene regolarmente mantenuta e tenuta sotto controllo. L'erogazione dei servizi si suddivide in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi socio-assistenziali</li> <li>- Servizi riabilitativi, educativi e di animazione</li> <li>- Servizi sanitari infermieristici</li> <li>- Servizi alberghieri</li> <li>- Servizi Lavanderia Pulizia</li> </ul>	<p>Programma-registro attività settimanali</p> <p>Protocolli infermieristici Protocolli socio-assistenziali integrati Turni</p>
Servizi Sanitari	<p>Medico</p> <p>Infermieri</p> <p>Coord. Infermierist.</p> <p>Medico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin dall'ingresso in struttura ogni ospite inserito viene debitamente monitorato su tutti gli aspetti di carattere sanitario sulla base delle necessità assistenziali/sanitarie.</li> <li>- Sulla base di tutte le indicazioni ricevute nei vari momenti di inserimento e accoglienza e osservazione, vengono definiti interventi giornalieri e obiettivi individuali all'interno del Progetto Individualizzato, con relativa registrazione e monitoraggio di quanto definito.</li> <li>- Tutte le attività vengono effettuate sulla base di linee guida, protocolli e procedure attuate all'interno del Centro e sulla base delle prescrizioni mediche che di volta in volta vengono aggiornate dai medici stessi.</li> <li>- Regolarmente vengono verificati i risultati di intervento sia a breve che a lungo termine</li> </ul>	<p>Cartella Infermieristica Cartella Medica Scale Valutazione Progetto Individualizzato Diario infermieristico Moduli sanitari (Diario infermieristico, Consegne infermieristiche, Agenda visite, Alimentazione particolareggiata) Cartella Medica Scheda Terapia Diario Medico Moduli sanitari Progetto Individualizzato</p>
Attività di movimentazione assistita	OSS educatore	<p>Attività fisioterapica "indiretta", cioè tramite OSS che dopo consegna fisioterapica, adottano comportamenti idonei al fine riabilitativo (es. deambulazione assistita, mobilizzazioni a letto, ecc...).</p>	<p>Programmazione e registrazione Interventi</p>
Servizi riabilitativi educativi e di animazione	Psicoterapeuta Educatori	<p>La struttura predispone attività di gruppo ed individualizzate, con cadenza pianificata e condivisa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La partecipazione degli ospiti avviene in base alle abilità/capacità di ognuno tenendo conto dei bisogni/desideri/aspettative/preferenze degli utenti e di quanto condiviso nel progetto assistenziale e riabilitativo</li> <li>- Il servizio di animazione prevede attività ricreative nel corso dell'anno (compleanni, festività natalizie, carnevale, etc), attività ludiche giornaliere (carte, giochi da tavolo, bocce, etc.), uscite di gruppo quotidiane (bar) e settimanali (gite, visite musei, spesa, mare, etc).</li> </ul>	<p>Modulo Programmazione settimanale delle attività educative Diario delle consegne</p>



<p>Servizi di assistenza e cura della persona</p>	<p>O.S.S.</p>	<p>Servizio di assistenza continua nell'arco delle 24 ore L'O.S.S. garantisce nell'arco delle 24 assistenza e supporto in tutte le azioni della vita quotidiana. Servizio di cura ed igiene della persona e degli spazi personali Il servizio prevede, laddove necessario, un aiuto pratico nelle attività relative alla cura della persona. Gli O.S.S. a seconda delle singole necessità supportano gli ospiti nel: Cambio indumenti Taglio unghie Taglio capelli Igiene Parziale Igiene totale Igiene orale Viene sempre favorita per quanto possibile l'acquisizione di una maggiore autosufficienza e /o una riduzione del rischio involutivo.</p>	<p>Piano di lavoro O.S.S.  Diario delle consegne Procedura bagno a letto Istruzione operativa per corretta esecuzione doccia Istruzione operativa per corretta esecuzione igiene orale Programma di addestramento alla continenza e di accompagnamento alla toilette Procedura movimentazione ospite con sollevatore</p>
<p>Servizi alberghieri</p>	<p>Coordinatori e Cuoco  infermiere  OSS Educatori Infermieri</p>	<p>Riguardo i servizi di refezione il Centro provvede tramite cucina interna alla struttura, che prepara i pasti, a fornire e somministrare i pasti a tutti gli ospiti presenti in base al rispetto dei seguenti criteri: Menù della struttura definito con possibilità di scelta variazioni giornaliere; Allergie/Intolleranze alimentari di ogni singolo ospite/utente; Abitudini alimentari; modalità individuale di alimentazione. Da tali informazioni viene definita la programmazione interventi con le diverse disposizioni di somministrazione alimento da seguire durante i pasti. Giornalmente vengono comunicati alla cucina i pasti con le specificità da rispettare e vengono controllate le conformità di consegna dei pasti prima della somministrazione. Durante i pasti gli operatori provvedono a somministrare gli alimenti nel rispetto di quanto stabilito e registrare le avvenute somministrazioni (nel rispetto delle regole HACCP definite).</p>	<p>modulo alimentazione differenziata  Menù Cartella inferm.ca PTRP/PAI  Diario alimentare  Manuale HACCP</p>

<p>Servizio di pulizia locali e servizi</p>	<p>Addetti pulizie  Resp. Pulizie Resp. O.S.S.     Addetti pulizia</p>	<p>Il personale si attiene al piano di sanificazione presente in struttura. Il Responsabile addetto alla mansione provvede all'acquisto dei prodotti necessari secondo budget definiti dalla direzione e alla registrazione ed aggiornamento delle schede di sicurezza dei prodotti utilizzati I prodotti utilizzati richiedono l'uso di specifici DPI, secondo quanto stabilito da Documento Valutazione dei Rischi (DVR). Il calendario settimanale delle pulizie è stabilito nel piano di lavoro delle addette alle pulizie. Gli operatori, terminato il turno, registrano su apposito modulo le attività svolte nella giornata.</p>	<p>Piano di sanificazione  Check-list schede sicurezza  Elenco DPI DVR Piani di lavoro  Modulo di registrazione attività</p>
<p>Servizio di lavanderia e guardaroba</p>	<p>Lavanderia esterna     O.S.S.</p>	<p>Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana della struttura sono affidati ad una lavanderia esterna accreditata. Anche il lavaggio e la stiratura della biancheria personale degli ospiti della Serenity House sono a carico della lavanderia esterna accreditata. La gestione del guardaroba degli utenti è affidata al personale assistenziale (o eventualmente agli utenti come attività) che hanno il compito di smistare i capi personali di ogni singolo ospite. Tutti i capi personali degli utenti sono identificati da un numero assegnato al momento dell'ingresso in struttura. I cicli di lavaggio e asciugatura sono quotidiani, fatta salva la primaria necessità di assistenza e supporto agli ospiti.</p>	<p>Piano di lavoro OSS  Diario delle consegne</p>
<p>Servizi amministrativi e gestionali</p>	<p>Coord.     Responsabile Personale</p>	<p>Sostituzioni personale Le sostituzioni degli operatori sono effettuate dal coordinatore del servizio o in sua assenza dal vice. Per necessità superiore a tre giorni lavorativi la richiesta di ferie/permessi deve essere effettuata su apposita modulistica entro il giorno 15 del mese, mentre richieste estemporanee possono essere fatte con 7 giorni di anticipo. L'organizzazione dispone di figure sostitutive evitando disagio agli utenti anche in condizioni di assenze improvvise legate a malattia. Rendicontazione mensile Ogni mese il Coordinatore pianifica la turnazione mensile di tutto il personale. A fine mese la Responsabile del Personale verifica le ore di servizio erogate tramite il gestionale Zucchetti: le ore di lavoro risultanti sul cartellino presenze di ogni operatore devono essere rispondenti alle ore previste complessivamente dalla turnazione di lavoro, eventuali</p>	<p>I moduli sottoelencati si intendono ricompresi negli applicativi presenti nell'App Zconnect in uso individuale del dipendente:  Modulo richiesta ferie e/o permessi  Modulo richiesta cambio turno  Modulo presenze operatori</p>

		<p>ore aggiuntive devono essere state da autorizzate dal Coordinatore stesso o dal Responsabile Risorse Umane. A fine mese il Coordinatore invia agli Uffici della Sede eventuale modulistica di ogni dipendente relativa alle presenze mensili comprensive di richieste permessi, permessi L.104, permessi studio, ecc.</p>	<p>Modulo Turnazione mensile personale</p> <p>Modulistica richieste del personale (richieste permessi, permessi L.104, permessi studio, autorizzazione straordinario, ecc.)</p>
Consegne	Equipe	<p>Quotidianamente, a conclusione dell'attività svolta all'interno del servizio, il lavoratore descrive le informazioni raccolte durante il turno di lavoro di cui è importante tenere traccia per gli altri lavoratori all'interno del diario consegne nella sezione relativa alla propria figura professionale.</p> <p>Dal registro consegne è importante poter recuperare indicazioni del singolo utente e/o del servizio.</p>	Consegne integrate
Monitoraggi o del servizio (indicatori e customer satisfaction)	<p>Coord. Direzione Atena srl Coord. Coord. Coord.</p>	<p>Per la buona gestione della struttura secondo le norme di certificazione, ogni struttura effettua periodici monitoraggi riguardanti il raggiungimento degli obiettivi definiti nella politica e nella mission aziendale nel piano programmatico triennale (definito da Direzione Atena srl) e di tutte le attività dichiarate in Carta Servizi. Tali monitoraggi sono strutturati nella tabella indicatori accreditamento e Piano della Qualità del servizio, che evidenziano il raggiungimento rispetto all'accettabilità stabilita.</p> <p>Annualmente viene somministrato un questionario di soddisfazione da parte del cliente/utente e/o familiare/tutore per verificare l'effettiva percezione di soddisfacimento servizio che permette di valutare la messa in campo di nuove ulteriori azioni di miglioramento provenienti da eventuali suggerimenti lasciati in questionario customer.</p> <p>Esiste inoltre una costante rilevazione di problemi / non conformità e/o di contestazioni/suggerimenti che gli utenti e loro familiari possono effettuare tramite il modulo apposito tutte le volte che riscontrano anomalie del servizio.</p> <p>Tutte le informazioni raccolte vengono presentate all'interno del Riesame Direzione di struttura che definisce anche i nuovi obiettivi da perseguire per l'anno successivo.</p> <p>Il riesame direzione recepisce i risultati del piano programmatico triennale (definito dalla Direzione di Atena s.r.l.) ed approva i nuovi obiettivi da aggiornare all'interno del piano programmatico successivo.</p>	<p>Piano programmatico triennale</p> <p>Indicatori accreditamento</p> <p>Piano della Qualità e Monitoraggio del servizio</p> <p>Questionario Gradimento Ospiti (QGO)</p> <p>Analisi e report QGO</p> <p>Azioni di miglioramento</p> <p>Modulo non conformità</p> <p>Modulo segnalazione NC-reclamo</p> <p>Piano miglioramento</p> <p>Riesame Direzione Struttura</p> <p>Piano miglioramento</p> <p>Piano Programmatico Triennale</p>

<p>Comunicazioni e divulgazione obiettivi struttura operatori</p>	<p>Direzione di Struttura  Operatori  Direzione  Operatori</p>	<p>I risultati riesaminati annualmente dalla struttura all'interno del Riesame, una volta condivisi con la Direzione Generale di Atena (e Resp. Qualità) ed i relativi obiettivi per l'anno successivo, devono essere divulgati con apposita riunione verbalizzata a tutto il personale. Gli obiettivi definiti da raggiungere vengono inseriti nel piano di miglioramento.</p> <p>Ad ogni cambiamento di Politica, Procedure, Protocolli e regole aziendali, la Direzione di struttura provvede a trasmettere le nuove indicazioni a tutto il personale tramite riunione verbalizzata con firma di presa visione</p>	<p>Verbale di riunione collettivo</p> <p>Riesame con gli allegati (indicatori, customer, nc, audit, PARS, valutazione competenze, ecc.)</p> <p>Piano miglioramento Politiche, procedure, protocolli, regolamenti, linee guida, ecc...</p> <p>Verbale di riunione</p>
<p>Monitoraggio della Direzione</p>	<p>Direzione Coordinatore e          Comitato Esecutivo          Direzione Generale</p>	<p>In avvio della struttura, la Direzione consegna al Coordinatore (individuato) le specifiche del servizio da rispettare tramite l'apposita modulistica.</p> <p>La Direzione monitora annualmente lo stato di avanzamento del piano di miglioramento.</p> <p>Con diverse periodicità provvede a monitorare lo stato di avanzamento delle attività tramite richieste documentali che al Coordinatore del Servizio. Mensilmente il Coordinatore consegna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Piano della Sicurezza</li> <li>- Presenze degli ospiti</li> <li>- Rendicontazione ore per controllo rispetto minutaggi previsti;</li> <li>- Organico aggiornato;</li> <li>- Turni di lavoro</li> </ul> <p>Annualmente il Coordinatore consegna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendicontazione stato di avanzamento delle attività previste in piano di miglioramento.</li> <li>- analisi customer satisfaction utenti;</li> <li>- indicatori del servizio.</li> </ul> <p>Alla fine del Triennio sulla base dei risultati raccolti, la direzione elabora un nuovo Piano Programmatico per gli obiettivi strategici da raggiungere</p>	<p>Piano di miglioramento</p> <p>File Piano Sicurezza Modulo Presenze ospiti Rendiconto ore mensili Elenco del personale Turnistica del personale</p> <p>Analisi customer satisfaction Report indicatori annuali Piano miglioramento</p> <p>Piano Programmatico Triennale</p>
<p>Requisiti Accredimento</p>	<p>Coordinatore  Coordinatore Sanitario  Direttore Sanitario</p>	<p>Rispetto ai requisiti di accreditamento regionale l'organizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizza i dati derivanti dalla valutazione delle prestazioni e dei servizi per il miglioramento delle performance;</li> <li>- implementa le azioni di miglioramento individuate;</li> <li>- monitora che le azioni intraprese abbiano raggiunto risultati desiderati</li> </ul>	<p>Riesame Direzione  Indicatori di struttura  Piano Miglioramento</p>

		tramite evidenza in Riesame Direzione, monitoraggio nel "cruscotto" indicatori della struttura e azioni/obiettivi su Piano Miglioramento che tiene traccia di definizione, monitoraggio, raggiungimento e verifica di efficacia.	
Gestione Rischio Sanitario	Coordinatore Operatori Team Rischio Clinico  Risk Manager Dir. Amm. Resp. Qualità Dir. San.	<p>Ad ogni evento critico riguardante i utenti della struttura, il coordinatore fa compilare agli operatori che rilevano l'accaduto la scheda eventi avversi e la trasmette tramite e-mail al Team Rischio Clinico per le azioni di verifica, valutazione, registrazione e avvio procedure di miglioramento.</p> <p>Annualmente, sulla base delle rilevazioni di eventi avversi da parte di tutte le strutture di Gruppo Atena, il Risk Manager redige il Piano Annuale Rischio Sanitario con evidenza risultati e definizione obiettivi da far convalidare alla Direzione Gruppo Atena e da far condividere tramite Responsabile Qualità ai Direttori Sanitari delle strutture che acquisiranno gli obiettivi da sviluppare nel corso dell'anno successivo.</p>	Scheda segnalazione Eventi  Registro Eventi avversi Indagine rischio clinico  PARS  Piano Miglioramento

## 11. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza ponendo la massima attenzione alla salute dei propri lavoratori, degli utenti, dei familiari e dei visitatori. La struttura gestisce e tiene sotto controllo tutti gli aspetti strutturali (gli impianti e le attrezzature in uso), garantendo l'esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso ditte specializzate.

Il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (D.Lgs 81/08 e smi) ed è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione individuale da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli utenti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione del Gruppo Atena (DVR).

È presente all'interno della struttura una squadra gestione emergenza composta da lavoratori in possesso di formazione da Addetto al primo soccorso e da Addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, blackout, ...) come previsto nel piano di emergenza. Sono periodicamente eseguite prove di emergenza testando a campione una delle situazioni di emergenza previste da piano di emergenza (incendio, ambientale, sanitaria...) al fine di sensibilizzare il personale facente parte della squadra di emergenza. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

Nella struttura è prevista una bacheca con cui la Struttura provvede ad apporre tutte le informazioni da fornire ai familiari ed ai visitatori riguardanti regole della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.

## 12. SICUREZZA ALIMENTARE (H.A.C.C.P.)

La gestione della sicurezza alimentare all'interno della struttura è garantita tramite la predisposizione di regole di gestione alimentare, definite all'interno del Manuale HACCP (presente all'interno della struttura stessa) rispondente alla normativa HACCP.

L'HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) è un sistema di autocontrollo che ogni OSA (Operatore del Settore Alimentare) nel settore della produzione di alimenti deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari.

Tutte le strutture, che esercitano una o più attività quali la preparazione, la trasformazione, la fabbricazione, il confezionamento, il deposito, il trasporto, la distribuzione, la manipolazione, la vendita e la somministrazione di sostanze alimentari, devono garantire la sicurezza igienica degli alimenti avvalendosi di un sistema di autocontrollo basato sui principi HACCP.

Le regole definite e costantemente gestite all'interno del Centro riguardano:

- **Gestione della documentazione:** I documenti HACCP, indispensabili per dimostrare quali misure di controllo sono state adottate per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari, vengono definiti nel manuale HACCP, vengono compilati in maniera chiara e corretta, archiviati con cura e sono tenuti a disposizione per eventuali controlli.
- **Strumenti:** si intendono gli apparecchi per la refrigerazione degli alimenti deperibili e i termometri per il rilevamento e la registrazione delle temperature. Per quanto riguarda i termometri ogni struttura viene dotata di un numero di sonde pari al numero dei frigoriferi e dei congelatori e di un termometro a spillo per il controllo delle temperature sugli alimenti
- **Formazione:** Tutto il personale che viene a contatto con l'alimento sia in fase di preparazione, che in fase di somministrazione viene formato rispetto ai requisiti HACCP ai sensi della normativa regionale vigente. Ad ogni aggiornamento e relativa revisione del manuale HACCP, sarà consegnato ed illustrato lo stesso al Responsabile HACCP e sarà eseguita una formazione interna inerente alle principali procedure gestionali ed operative di controllo alimentare adottate. (vedi Manuale HACCP)
- **Locali e indumenti adeguati:** si tratta delle cucine, dei refettori, dei bagni e degli spogliatoi usati dagli addetti al contatto degli alimenti e del loro abbigliamento che deve essere idoneo dal punto di vista igienico e dal punto di vista della difesa da eventuali infortuni
- **Sanificazione:** Il piano di sanificazione è il documento di riferimento per l'effettuazione delle pulizie all'interno delle strutture. All'interno del manuale di autocontrollo è presente un'estrapolazione del piano di sanificazione
- **Gestione del sopralluogo:** Il sopralluogo consiste nella verifica e analisi in struttura da parte di personale specializzato con il compito di effettuare le analisi di controllo e per verificare la corretta compilazione delle schede
- **Gestione delle non conformità:** Il Sistema di Autocontrollo definito nel Manuale prevede la gestione e la tracciabilità delle non conformità che vengono evidenziate, gestite e risolte direttamente dal Responsabile Autocontrollo all'interno della struttura. Per casi particolari il Responsabile Autocontrollo può segnalare la non conformità alla sede centrale della Struttura per la risoluzione della stessa.

**Il manuale di Autocontrollo e la relativa gestione documentale sono riportati all'interno del modulo "elenco Documentazione di Riferimento" e viene archiviato all'interno della cucina/locale porzionamento sotto la responsabilità del Responsabile Autocontrollo del Centro.**

---

## 13. PRIVACY E RISERVATEZZA

---

All'interno del Centro vengono garantite massima riservatezza e privacy secondo quanto stabilito nel GDPR 679/16 sia per l'utente (e relativo contesto familiare) che per l'operatore che svolge il suo lavoro. Le regole definite secondo il sistema Privacy garantiscono da una parte la buona gestione di divulgazione informative e recupero consensi all'utilizzo dei dati, e dall'altra la buona gestione delle modalità di custodia dei dati.

Riguardo la gestione delle informative e l'acquisizione dei consensi degli interessati l'incaricato (di norma il responsabile della struttura) provvede a consegnare all'atto dell'ingresso nel centro, l'informativa privacy all'utente (o al suo familiare / amministratore / tutore) richiedendo il consenso modulato a seconda delle necessità.

Oltre al trattamento dati obbligatorio per lo svolgimento del servizio (di norma regolamentati dal contratto tra il utente ed il Centro), viene richiesto un consenso per il trattamento di foto e video per finalità connesse ai servizi educativi e/o terapeutici offerti, ed in particolare per documentare le attività facoltative di animazione e socializzazione, compresi spettacoli teatrali, eventi di fine anno, uscite educative esterne e laboratori, o la realizzazione di foto ricordo o la realizzazione di album o filmati destinati ad un utilizzo per fini personali, in ambito familiare o amicale, o per esposizione all'interno della struttura e non alla diffusione ed un consenso per trattamenti per scopi di marketing e promozione: la gestione di foto e video per finalità connesse alle attività di marketing e di promozione della Struttura in eventi di sensibilizzazione del settore socio sanitario o per la pubblicazione su testate giornalistiche o social networks. In tutti i casi di somministrazione di consenso, dopo avere sottoposto il consenso all'interessato, il delegato:

- archivia il consenso debitamente firmato (e la relativa informativa) nella cartella individuale dell'interessato per la protocollazione
- Annota dell'acquisizione o della mancata acquisizione del consenso in relazione ai trattamenti nel registro dei consensi e delle revoche.

Riguardo le modalità di una idonea custodia degli atti e documenti affidati al Centro, i dati devono essere raccolti e trattati unicamente per finalità inerenti all'attività svolta. È necessaria la periodica verifica della completezza e pertinenza dei dati trattati.

Gli atti e documenti su supporto cartaceo, organizzati per pratiche, sono conservati all'interno di armadi protetti mediante ante chiuse a chiave e schedari, archivi, raccoglitori posti all'interno di stanze/uffici, protetti mediante chiusura a chiave. Nei suddetti contesti è vietato l'accesso a qualsiasi persona diversa dai Responsabili, dai collaboratori e dai lavoratori del Gruppo Atena preliminarmente autorizzati - designati. Nessun visitatore o terzo estraneo (es. addetto alla manutenzione, addetto alle pulizie, familiari) può accedere alla documentazione contenente dati personali.

Sia i Responsabili sia gli incaricati sono direttamente e personalmente responsabili della documentazione cartacea contenente dati personali oltre che delle proprie agende personali e di quella utilizzata nella struttura/sede, se presente, della sua conservazione riservata e della sua sicurezza.

Ai dispositivi elettronici portatili contenenti dati personali (palmari, cellulari e simili) si applicano tutte le regole di utilizzo previste per i personal computer, con particolare attenzione e responsabilità diretta dell'utilizzatore (incaricato e/o responsabile) per la preventiva rimozione di dati riservati prima della riconsegna, di una manutenzione e più in generale alla gestione della riservatezza dei dati trattati, in conformità con le disposizioni di legge vigenti.

È proibito discutere, comunicare o trattare dati personali per telefono se non si è certi che l'interlocutore sia un incaricato, una persona autorizzata a trattare i dati in questione; non si possono comunicare i dati a terzi non autorizzati. Si raccomanda vivamente di non parlare mai ad alta voce, trattando dati personali per telefono, soprattutto utilizzando cellulari, o anche fuori, in presenza di terzi non autorizzati.

Le chiavi delle stanze, uffici, ambienti, armadi e/o archivi sono custodite dai responsabili e dagli incaricati specificatamente delegati, secondo le disposizioni organizzative vigenti. La loro custodia, qualora siano assegnate, dovrà essere effettuata con la dovuta diligenza. Delle chiavi non devono essere fatti duplicati e ne deve essere comunicata tempestivamente l'eventuale perdita al proprio responsabile.

Qualora i documenti dovessero essere trasportati all'esterno del posto di lavoro, l'incaricato deve tenere sempre con sé la cartella o la borsa, nella quale i documenti sono contenuti; deve inoltre evitare che sia possibile esaminare, da parte di un soggetto terzo non autorizzato, anche solo la copertina del documento in questione.

Durante il trasporto il porta-documenti o la cartella non devono essere lasciati incustoditi e preferibilmente deve essere tenuta chiusa a chiave o devono essere azionate le serrature presenti sulla cartella o valigia.

Il mancato rispetto o la violazione delle regole contenute nel presente regolamento è perseguibile con provvedimenti disciplinari nonché con le azioni civili e penali consentite.

Il MOP manuale Operativo Privacy e la relativa gestione documentale sono riportati all'interno del modulo "elenco Documentazione di Riferimento" e viene archiviato all'interno dell'ufficio di coordinamento della struttura e degli Uffici della Direzione Aziendale.

## 14. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Si indicano come emergenze tutte quelle situazioni non prevedibili che mettano improvvisamente a rischio il normale svolgimento del servizio, e che richiedano un immediato e tempestivo intervento, relative a eventi critici di tipo organizzativo o tecnologiche, quali:

- copertura dei turni
- guasti agli impianti e ai mezzi/attrezzature necessari allo svolgimento del servizio, sia di tipo tecnico che informatico
- situazioni metereologiche avverse, in particolare nevicate
- incendio o terremoto, per i quali si rimanda al Piano di evacuazione.

A livello aziendale sono state definite specifiche procedure di gestione dell'emergenza per ciascuna tipologia di evento critico (vedi Documenti di riferimento). Il coordinamento degli interventi previsti spetta al coordinatore o, in sua assenza, al vicecoordinatore, agli infermieri - educatori - animatori.

Laddove l'evento critico abbia una ricaduta negativa sugli utenti, i familiari o i rappresentanti legali saranno avvisati telefonicamente:

- dall'infermiere se presente in caso di problemi sanitari, invio in Pronto Soccorso, o decesso
- dal coordinatore, o suo sostituto, negli altri casi o in assenza dall'infermiere.

### EMERGENZA COVID-19

Una delle emergenze su cui risulta necessario dal 2020 in avanti porre particolare attenzione riguarda la crisi sanitaria mondiale causata dal Coronavirus (COVID-19) che a partire da inizio 2020 ha causato enormi difficoltà alle persone, alle attività ed al sistema economico-finanziario e di conseguenza ha obbligato ad adeguarsi ad una serie di norme nazionali e regionali e di regole sanitarie e aziendali da applicare nella gestione dell'attività quotidiana, soprattutto vista la fragilità delle persone a cui viene erogato il servizio.

Il Gruppo Atena ha provveduto a definire protocolli sanitari, procedure di applicazione e tracciabilità di avvenuta formazione (anche tramite FAD) e presa visione da parte di tutto il personale, oltreché a distribuire gli adeguati dispositivi di protezione individuale e di struttura per limitare per quanto possibile la diffusione del virus. La struttura provvede ad acquisire tali procedure/protocolli (da inserire in Elenco Documenti di Riferimento), informare / formare i propri lavoratori sulle regole di comportamento (facendo firmare l'avvenuta formazione e presa visione ai lavoratori stessi) e consegnare i dispositivi di protezione adeguati per la gestione del virus, oltreché predisporre ferree regole di comunicazione del personale da seguire in caso di sintomi evidenziati dal singolo lavoratore e/o utente. Per tutto ciò si rimanda ai protocolli sanitari COVID-19. Rispetto agli utenti ogni struttura provvede ad informare gli ospiti riguardo il virus ed i relativi rischi. Inoltre, mette a disposizione strumenti informatici per mettere in collegamento i familiari con l'ospite in caso di chiusura verso l'esterno della struttura stessa. Nel momento della riapertura la programmazione degli incontri secondo le indicazioni del DPCM per permettere il contatto con i familiari è gestita tramite la definizione di aree in cui si può garantire il distanziamento fisico ed il controllo da parte degli operatori. Anche in chiusura COVID-19 si garantisce l'accompagnamento al fine vita per i familiari.

All'interno della struttura viene gestita la tracciabilità di regole definite e registrazioni di avvenuta formazione del personale.

È stato aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi tenendo conto delle procedure per la riduzione del rischio da COVID-19, individuate, in coerenza con le presenti linee guida, nel protocollo di regolamentazione per il contenimento della diffusione del COVID.

La rimodulazione delle attività del centro ha permesso la frequenza parziale in piccoli gruppi, a turni e a giornate alterne, sono stati rimodulati i progetti personalizzati e i sostegni da mettere in atto attraverso la rivalutazione dei bisogni, desideri e aspettative della persona con disabilità e della famiglia, in modo tale che le risposte siano quanto più coerenti, accurate e personalizzate possibile, nel rispetto delle misure / procedure da attivare a tutela della salute delle stesse persone con disabilità, degli operatori, delle famiglie e dei volontari.

Nella progettazione individuale, sono tenute in considerazione prioritaria i bisogni, le aspettative e le esigenze di autonomia delle persone con disabilità ed anziane e delle loro famiglie, modulando i seguenti interventi:

- Servizi a distanza con contatto telefonico o video chiamate;
- Servizi individuali domiciliari;
- Servizi individuali o in piccoli gruppi resi nel rispetto delle direttive sanitarie negli stessi luoghi ove si svolge normalmente il servizio.

Negli interventi assistenziali e educativi sono implementati gli interventi allo scopo di facilitare la comprensione del contesto da parte delle persone con disabilità, ad offrire sostegno psicologico e ad aumentare il più possibile la capacità delle stesse persone assistite di fronteggiare l'emergenza a partire dalla spiegazione con modalità comprensibili delle norme di sicurezza (distanziamento fisico, igiene delle mani, uso delle mascherine). Si rimanda nello specifico a quanto definito nei singoli progetti di vita individuali.