

INDICE

Requisiti Generali Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni (sezione R.G.)

Sezione 1: Organizzazione e gestione

Elementi identificativi del servizio

Politica e obiettivi

Pianificazione delle attività

Gestione risorse tecnologiche e strumentali

Gestione risorse umane

Formazione e aggiornamento

Organizzazione del lavoro e aspetti tecnico-amministrativi

Sistema informativo

Sicurezza, rischio clinico e gestione delle emergenze

Sezione 2: Assistenza, cura e sostegno alla persona

Gestione generale dell'utente

Sezione 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica

Carta dei servizi

Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi

Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno

Rapporti esterni

Umanizzazione

Gestione dei reclami

Sezione 4: Sistema di gestione per la qualità

Politica per la qualità

Piano per la qualità

Gestione della documentazione

Gestione delle registrazioni documentali

Allegato B

REQUISITI GENERALI ASSISTENZA DOMICILIARE - ORGANIZZAZIONI (sezione R.G.)
Sezione1: Organizzazione e gestione

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
R.G.	01.	01	Elementi identificativi del servizio
R.G.	01.	01.01	La denominazione del servizio è identificata chiaramente
R.G.	01.	01.02	In particolare è specificata la natura pubblica o privata del servizio
R.G.	01.	02.	Politica e obiettivi
R.G.	01.	02.01	Il servizio ha adottato un documento che esplicita la missione
R.G.	01.	02.02	Il servizio ha adottato un documento che esplicita le politiche complessive
R.G.	01.	02.03	Il servizio ha adottato un documento in cui sono esplicitati gli obiettivi
R.G.	01.	03.	Pianificazione delle attività
R.G.	01.	03.01	Viene definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi
R.G.	01.	03.02	Il servizio ha adottato un sistema di indicatori per la valutazione del piano
R.G.	01.	03.03	Il piano viene aggiornato
R.G.	01.	03.04	Il piano è portato a conoscenza di tutto il personale
R.G.	01.	03.05	E' stata definita una procedura che definisca le modalità di programmazione degli acquisti
R.G.	01.	04.	Gestione risorse tecnologiche e strumentali
R.G.	01.	04.01	E' definito un piano annuale per la manutenzione programmata, con indicati gli obiettivi, le azioni da intraprendere e i tempi di attuazione
R.G.	01.	04.02	Viene effettuato il monitoraggio delle attività di manutenzione programmata e viene tenuta registrazione degli interventi effettivamente attuati nell'anno
R.G.	01.	04.03	Sono disponibili per le attrezzature, macchine ed apparecchiature utilizzate per l'assistenza, l'elenco aggiornato, i manuali d'uso, le schede di collaudo, le schede di manutenzione, le schede di verifica di sicurezza, le schede di dismissione
R.G.	01.	05.	Gestione risorse umane
R.G.	01.	05.01	La Direzione assicura che i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente
R.G.	01.	05.02	Si garantisce che gli operatori siano in possesso di titolo specifico prevedendo per l'eventuale acquisizione dello stesso forme legittime di valorizzazione e riconoscimento della specifica esperienza lavorativa
R.G.	01.	05.03	Gli attestati professionali di tutti gli operatori sono disponibili e sottoposti a controllo
R.G.	01.	05.04	E' presente un elenco sempre aggiornato di tutto il personale, con indicazione della qualifica professionale, consultabile ed accessibile

Allegato B

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
R.G.	01.	05.05	L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è consultabile ed accessibile
R.G.	01.	05.06	Esiste una procedura che definisca le modalità di supervisione e coordinamento
R.G.	01.	05.07	Esiste una procedura che definisca le modalità di identificazione degli operatori
R.G.	01.	05.08	Sono definiti e periodicamente monitorati i carichi di lavoro di tutto il personale
R.G.	01.	05.09	Esistono criteri di valutazione periodica del personale condiviso con i lavoratori e le loro rappresentanze sindacali
R.G.	01.	05.10	Sono garantiti il rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati
R.G.	01.	06.	Formazione e aggiornamento
R.G.	01.	06.01	Sono definiti piani di formazione generale e specifica in relazione ai diversi profili professionali e al lavoro di equipe
R.G.	01.	06.02	E' definita una procedura per le modalità di inserimento del personale neo assunto
R.G.	01.	06.03	Il piano di formazione garantisce l'aggiornamento degli operatori anche sugli aspetti della normativa vigente compresi gli aspetti della sicurezza nei luoghi di lavoro
R.G.	01.	06.04	Il piano di formazione è redatto dalla direzione e discusso con le organizzazioni sindacali che rappresentano i lavoratori
R.G.	01.	06.05	Il piano di formazione viene diffuso agli operatori
R.G.	01.	06.06	Viene tenuto aggiornato un elenco dei corsi di formazione effettivamente realizzati nel corso dell'anno
R.G.	01.	06.07	Viene tenuto aggiornato un elenco degli operatori che effettivamente hanno partecipato, in relazione ad ogni corso attivato
R.G.	01.	06.08	Vengono diffusi a tutti gli operatori interessati i contenuti appresi nell'ambito dei percorsi formativi frequentati
R.G.	01.	06.09	E' messo a disposizione e facilmente fruibile il materiale formativo consegnato nell'ambito dei corsi di formazione
R.G.	01.	06.10	La formazione e l'aggiornamento avvengono secondo quanto previsto dai contratti di lavoro nazionali o in base a specifici accordi regionali e/o aziendali
R.G.	01.	07.	Organizzazione del lavoro e aspetti tecnico-amministrativi
R.G.	01.	07.01	E' adottato il regolamento interno
R.G.	01.	07.02	E' presente un organigramma funzionale del servizio costantemente aggiornato, consultabile ed accessibile
R.G.	01.	07.03	Sono definite e assegnate le responsabilità e i ruoli di ciascun operatore nel conseguimento degli obiettivi generali e specifici
R.G.	01.	07.04	E' presente una declaratoria delle funzioni del responsabile del servizio e dei responsabili delle eventuali articolazioni operative
R.G.	01.	07.05	Esiste una procedura che definisca le modalità di gestione del lavoro per equipe
R.G.	01.	07.06	Esiste il piano di lavoro mensile e settimanale
R.G.	01.	07.07	Vengono effettuati incontri periodici per l'organizzazione del lavoro e delle attività

Allegato B

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
R.G.	01.	07.08	Si rispetta la copertura della fascia oraria giornaliera dichiarata
R.G.	01.	07.09	Si rispettano i tempi previsti per l'attivazione del servizio
R.G.	01.	07.10	Sono definite le procedure amministrative relative a:
R.G.	01.	07.10.01	- le modalità di pagamento, quando previsto
R.G.	01.	07.10.02	- l'accesso al servizio
R.G.	01.	07.10.03	- l'acquisizione del consenso informato nei casi previsti
R.G.	01.	07.11	Le procedure amministrative garantiscono i collegamenti operativo funzionali tra i servizi tecnico- amministrativi ed i servizi assistenziali
R.G.	01.	07.12	Il servizio garantisce la comunicazione con gli assistiti, i familiari o i rappresentanti legali in riferimento agli aspetti organizzativi e gestionali
R.G.	01.	07.13	Il servizio ha uno sportello informativo anche virtuale, con orario di apertura al pubblico
R.G.	01.	07.14	Il servizio assicura la possibilità di contatto da parte dei soggetti interessati durante l'orario di svolgimento delle prestazioni
R.G.	01.	07.15	E' predisposto e diffuso materiale informativo sui servizi offerti
R.G.	01.	08.	Sistema informativo
R.G.	01.	08.01	Viene assicurata la raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura, processo e risultato anche ai fini della verifica e miglioramento della qualità, garantendo nel tempo la necessaria informatizzazione
R.G.	01.	08.02	È assicurata l'esistenza di procedure formalizzate con particolare riferimento a:
R.G.	01.	08.02.01	- le modalità di raccolta delle informazioni
R.G.	01.	08.02.02	- la diffusione e l'utilizzo delle informazioni
R.G.	01.	08.02.03	- il rispetto della normativa sulla privacy
R.G.	01.	08.03	È stato individuato un responsabile del sistema informativo, che gestisce le procedure di raccolta e di verifica della qualità e diffusione dei dati, ferme restando le responsabilità specifiche previste dalle norme vigenti
R.G.	01.	08.04	Vengono redatti report mensili, indicanti il numero e la tipologia degli utenti in carico
R.G.	01.	09.	Sicurezza, rischio clinico e gestione delle emergenze
R.G.	01.	09.01	Esiste una procedura che definisca le modalità di gestione del rischio biologico per gli operatori e per gli utenti con riferimento specifico alle malattie trasmissibili
R.G.	01.	09.02	Sono definite procedure per la protezione del personale da rischi legati a sollevamenti e posture nell'assistenza agli utenti
R.G.	01.	09.03	Sono definite le tipologie delle emergenze di tipo clinico, organizzativo e tecnologico e le procedure per la loro gestione
R.G.	01.	09.04	E' prevista una procedura di gestione delle situazioni e violenza dell'utente da parte di familiari e/o di terzi
R.G.	01.	09.05	La valutazione dei rischi per gli operatori tiene conto della specificità legata all'attività lavorativa effettuata a domicilio
R.G.	01.	09.06	Esiste una procedura di gestione degli eventi critici
R.G.	01.	09.07	Sono attivate azioni di miglioramento a seguito delle annotazioni di tali eventi

Sezione 2: Assistenza, cura e sostegno alla persona

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
R.G.	02.	01	Gestione generale dell'utente
R.G.	02.	01.01	Si da evidenza delle modalità di gestione nella fase di attivazione e presa in carico che tengano conto dei bisogni dell'utente e dei suoi familiari, includendo una fase di osservazione
R.G.	02.	01.02	La conclusione dell'intervento è concordata con l'utente e la famiglia e, nel caso di servizio pubblico o privato convenzionato, con i servizi territoriali
R.G.	02.	01.03	L'utente viene chiaramente e tempestivamente informato in caso di modifica del giorno e dell'ora della prestazione
R.G.	02.	01.04	E' presente una procedura di raccordo coi servizi esterni a garanzia del percorso assistenziale
R.G.	02.	01.05	Nell'organizzazione del lavoro si osserva un turn over il più possibile limitato degli operatori per la continuità dell'assistenza
R.G.	02.	01.06	L'utente viene chiaramente e tempestivamente informato in caso di turn over dell'operatore
R.G.	02.	01.07	E' istituita e costantemente aggiornata la cartella personalizzata dell'utente che viene aperta al momento della presa in carico
R.G.	02.	01.08	E' redatto un progetto individuale di intervento, elaborato da una equipe, che individua gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi
R.G.	02.	01.09	Nel caso di presa in carico dell'utente da parte dei servizi territoriali, il progetto individuale è redatto sulla base di quello definito dai servizi
R.G.	02.	01.10	Il progetto individuale è partecipato e discusso con l'utente e/o i familiari o i rappresentanti legali e, nel caso di servizio pubblico o privato convenzionato, i servizi territoriali
R.G.	02.	01.11	Vengono effettuate verifiche almeno semestrali del progetto, elaborato dall'equipe, sull'appropriatezza dell'intervento assistenziale in ordine alla natura delle prestazioni e al tempo richiesto
R.G.	02.	01.12	Le verifiche sono partecipate e discusse con l'utente e/o familiari o rappresentanti legali e, nel caso di servizio pubblico o privato convenzionato, i servizi territoriali
R.G.	02.	01.13	Sono definiti protocolli operativi per le attività più frequenti e più critiche per la loro esecuzione e controllo, condivisi e partecipati con le diverse figure interessate

Allegato B

Sezione 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
R.G.	03.	01	Carta dei servizi
R.G.	03.	01.01.	La carta dei servizi aggiornata è consegnata agli utenti e a chiunque ne faccia richiesta
R.G.	03.	01.02.	Si evidenzia l'avvenuta consegna della carta dei servizi aggiornata ad ogni utente, operatore e a chiunque ne faccia richiesta
R.G.	03.	02.	Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi
R.G.	03.	02.01	Sono definite procedure e vengono condotte indagini periodiche di soddisfazione degli utenti
R.G.	03.	02.02	Sono definite procedure e vengono condotte indagini periodiche di soddisfazione della rete di sostegno alla persona
R.G.	03.	02.03	C'è evidenza documentale della diffusione dei risultati delle indagini di soddisfazione
R.G.	03.	02.04	I dati delle indagini vengono analizzati al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti
R.G.	03.	03.	Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno
R.G.	03.	03.01	Esistono forme di valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno
R.G.	03.	03.02	C'è evidenza documentale della diffusione della valutazione dei risultati della soddisfazione e del clima interno
R.G.	03.	03.03	Gli esiti della valutazione vengono analizzati al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti
R.G.	03.	04.	Rapporti esterni
R.G.	03.	04.01	Sono presenti rapporti con l'associazionismo del territorio
R.G.	03.	04.02	Il servizio svolge attività di rete con gli altri servizi territoriali
R.G.	03.	05.	Umanizzazione
R.G.	03.	05.01	E' presente una procedura per la gestione delle comunicazioni a familiari o rappresentanti legali in caso di eventi critici
R.G.	3.	06.	Gestione dei reclami
R.G.	03.	06.01	E' definita una procedura che descriva le modalità di gestione dei reclami
R.G.	03.	06.02	E' fornito agli utenti un modello per i reclami, osservazioni e suggerimenti
R.G.	03.	06.03	Viene data prontamente risposta ai reclami ricevuti e comunque non oltre i trenta giorni
R.G.	03.	06.04	Si da evidenza delle azioni di miglioramento intraprese a seguito di ogni reclamo

Sezione 4: Sistema di gestione per la qualità

Sez	Cap.	Codice	Descrizione requisito
R.G.	04.	01	Politica per la qualità
R.G.	04.	01.01	Esiste una struttura di staff della direzione che presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità
R.G.	04.	01.02	E' definito un documento ove sia esplicitata la politica per la qualità
R.G.	04.	01.03	Una sintesi del documento è resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta
R.G.	04.	01.04	Viene diffusa agli operatori la politica adottata per la qualità
R.G.	04.	01.05	Sono attivati programmi di valutazione e miglioramento delle attività
R.G.	04.	01.06	Viene garantito il controllo di qualità interno
R.G.	04.	01.07	Esiste la funzione del facilitatore di qualità
R.G.	04.	02.	Piano per la qualità
R.G.	04.	02.01	Il piano della qualità è redatto tenendo conto di:
R.G.	04.	02.01.01	- appropriatezza nell'uso delle risorse
R.G.	04.	02.01.02	- integrazione con il territorio
R.G.	04.	02.01.03	- adeguatezza degli interventi e delle prestazioni ai bisogni degli utenti
R.G.	04.	02.02	Il piano viene partecipato con gli operatori
R.G.	04.	02.03	Gli obiettivi del piano sono consultabili e accessibili
R.G.	04.	02.04	Viene effettuato il monitoraggio degli obiettivi per la qualità
R.G.	04.	02.05	I risultati ottenuti sono diffusi ad utenti ed operatori
R.G.	04.	03	Gestione della documentazione
R.G.	04.	03.01	Esiste una procedura che definisca le modalità necessarie da ottemperare per la redazione e l'approvazione delle procedure
R.G.	04.	03.02	Le procedure esplicitano:
R.G.	04.	03.02.01	- obiettivi
R.G.	04.	03.02.02	- azioni e responsabilità
R.G.	04.	03.02.03	- indicatori e valori attesi
R.G.	04.	03.02.04	- modalità di verifica, analisi
R.G.	04.	03.03	Le procedure, i protocolli, i documenti operativi sono identificabili e rintracciabili
R.G.	04.	03.04	Si da chiara evidenza dello stato di revisione corrente delle procedure, protocolli e documenti operativi
R.G.	04.	03.05	E' garantita la diffusione e comunicazione delle procedure agli operatori, utenti, familiari e rappresentanti legali
R.G.	04.	03.06	E' stato nominato un referente per l'assicurazione della qualità
R.G.	04.	03.07	C'è evidenza delle azioni correttive intraprese, in caso di non conformità
R.G.	04.	04	Gestione delle registrazioni documentali
R.G.	04.	04.01	Esiste una procedura che definisca le modalità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione e la durata di conservazione delle registrazioni
R.G.	04.	04.02	Le registrazioni sono leggibili
R.G.	04.	04.03	Le registrazioni sono identificabili e rintracciabili
R.G.	04.	04.04	Le registrazioni sono firmate e datate da parte degli operatori che hanno eseguito la prestazione