

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 | E' 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 | E' 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 |

Allegato B

Sezione 2: Assistenza, cura e sostegno alla persona

| Sez. R.G. | Cap. 02. | Codice 01 | Descrizione requisito |
|--------------|-------------|--------------|--|
| | | | 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 | |
| R.G. | 03. | 01.01. | Carta dei servizi 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. | |
| R.G. | 03. | 02.01 | Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi 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. | |
| R.G. | 03. | 03.01 | Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno 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. | |
| R.G. | 03. | 04.01 | Rapporti esterni 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. | |
| R.G. | 03. | 05.01 | Umanizzazione E' presente una procedura per la gestione delle comunicazioni a familiari o rappresentanti legali in caso di eventi critici |
| R.G. | 3. | 06. | |
| R.G. | 03. | 06.01 | Gestione dei reclami 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 |

Allegato B

Sezione 4: Sistema di gestione per la qualità

| Sez R.G... | Cap. 04. | Codice 01 | Descrizione requisito |
|---------------|-------------|--------------|---|
| | | | 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 |
| | | | 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 |
| | | | 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 |
| | | | 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 |