

Schema sintetico di articolazione dei processi di assicurazione qualità interni

REV. 00  
NOVEMBRE 2020

Processi principali	Sotto-processi	Organi responsabili (process owners)	Elementi di autovalutazione e/o input per controllo	Organi di controllo	Strumenti/output di controllo	Standard minimo
<b>Direzionale</b>	<b>Pianificazione strategica e politiche generali</b>	CdA, Presidente, Direttore Generale Direttore Medico Direttori di Area	- Piano strategico e attuazione obiettivi strategici	Organo di revisione Regione Marche Comune di Civitanova Marche	Report periodici di verifica del livello di raggiungimento risultati Analisi di sostenibilità economico-finanziaria	Elaborazione piano strategico entro il 31 dicembre
			- Politica generale per la qualità e politiche specifiche inerenti I servizi erogati	Regione Marche Area Vasta Comune di Civitanova M.	Relazioni e aggiornamenti piano qualità	Aggiornamento annuale piano qualità'
	<b>Programmi sanitari/sociali educativi</b>	Direttori di Area Coordinatori di Area Paolo Ricci Servizi srl	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documenti di progettazione/riprogettazione</li> <li>- Consultazioni periodiche soggetti istituzionali</li> <li>- Delibere Regione Marche/ASUR</li> <li>- Programmazione annuale delle attività</li> <li>- Monitoraggio/misurazione dei dati di performance e dei risultati delle rilevazioni periodiche delle opinioni di utenti, famiglie stakeholder</li> <li>- Riesame periodico</li> </ul>	Direttore generale Consiglio di Amministrazione NdV	Relazioni Tecniche Rapporti di Audit interni Relazioni annuali Verbali	Piano programma Paolo Ricci Servizi entro il 31.12  Aggiornamento valutazione soddisfazione almeno 1 volta l'anno

Processi principali	Sotto-processi	Organi responsabili (process owners)	Elementi di autovalutazione e/o input per controllo	Organi di controllo	Strumenti/output di controllo	Standard minimo
	<b>Piano di fabbisogno del Personale e assunzione</b>	Consiglio di Amministrazione Asp Direttore Generale Amministratore Unico Paolo Ricci Servizi srl Referente Formazione	- Procedure di reclutamento	Regione Marche Comune Civitanova Marche	Piano fabbisogno del personale Piano Assunzioni Contratti di lavoro	Adozione delibera almeno 1 volta l'anno
			- Procedure e meccanismi di valutazione, remunerazione e incentivazione del personale e dei dirigenti	Consiglio di Amministrazione e Organizzazioni Sindacali NdV Organo di revisione	Schede di valutazione individuali del personale Schede di valutazione dei dirigenti Decisioni su livelli retributivi e quote premiali di Asp e della propria società in house	Adozione delibera liquidazione competenze
			- Attività di formazione e/o aggiornamento personale	Direttori di area	Piano Formazione	% corsi effettuati (almeno 3 corsi)
	<b>Attività di Ricerca/innovazione</b>	Direttore generale/Direttori di Area/ Coordinatori/Amministratore unico	- Programmazione strategica di area - Criteri di valutazione output di ricerca - Misurazione dati di performance -	Direttore generale	Relazioni annuali Riesame della programmazione strategica Rapporti di peer review (revision tra pari)	Verbal di almeno due incontri

Processi principali	Sotto-processi	Organi responsabili (process owners)	Elementi di autovalutazione e/o input per controllo	Organi di controllo	Strumenti/output di controllo	Standard minimo
Approvvigionamento e manutenzioni	Analisi necessità di acquisti	Direttore generale/Direttori di Area/Coordinatori/Amministratore unico Coordinatori delle Aree e dei Servizi della struttura amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta delle necessità ai capiservizio</li> <li>- Esame complessivo delle richieste</li> <li>- Individuazione priorità</li> </ul>	Direttore generale/Amministratore unico/Direttori	- Tabella di richiesta necessità	Almeno una richiesta per ogni settore
	Acquisti	Ufficio acquisti ASP e SRL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione capitolati</li> <li>- Richieste preventivi</li> <li>- Predisposizione gare</li> </ul>	Direttori di area	- Evasione necessità	Verifica della percentuale di acquisti effettuati a 6 mesi rispetto a quanto preventivato nel bilancio
	Manutenzioni	Ufficio Manutenzioni ASP e SRL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione capitolati</li> <li>- Richieste preventivi</li> <li>- Predisposizione gare</li> </ul>	RSPP	Evasione necessità	Verifica della percentuale di interventi effettuati a 6 mesi rispetto a quanto preventivato nel bilancio
Accesso utenti	Informazione utenti	Segreteria accettazione Coordinatore area riabilitativa Paolo Ricci servizi srl	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risposta in tempo reale</li> </ul>	Direzione Medica	Rilevazione schede reclami	Verifica annuale schede reclami

Processi principali	Sotto-processi	Organi responsabili (process owners)	Elementi di autovalutazione e/o input per controllo	Organi di controllo	Strumenti/output di controllo	Standard minimo
	<b>Presa in carico utenti</b>	Direttore Medico/ Coordinatore/Terapisti/ sanitarioRappresentanti delle famiglie/utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modalità e criteri per l'accesso ai Servizi</li> <li>- Regolamenti</li> <li>- Modalità di gestione liste di attesa</li> <li>- Codice di comportamento</li> </ul>	Direttore medico Direttori di area Coordinamento areaOrganizzazio ne interna	Rapporti di Audit interni Provvedimenti adottati (caso per caso) Valutazione istanze e provvedimenti adottati	Verifica completezza cartella clinica attraverso estrazione a sorte di almeno il 10% dei pazienti in carico dell'anno
	<b>Piano trattamento utenti</b>	Direttore Medico/Coordinatore/Terapi sti /Rappresentanti delle famiglie/utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta anamnesi</li> <li>- Consenso dati sensibili</li> <li>- Condivisione piano trattamento</li> <li>- Individuazione team di riferimento</li> <li>- Valutazione paziente</li> <li>- Somministrazione test</li> </ul>	Direttore Medico Medici di base Struttura sanitaria inviante	Stesura progetto riabilitativo Stesura programma riabilitativo da parte di ogni singolo operatore Rivalutazione in team livello raggiungimento obiettivi prefissati	Confronto scale di valutazione tra l'inizio e la fine del trattamento
<b>Dimissione</b>	<b>Conclusione trattamento e/o trasferimento c/o altro servizio</b>	Direttore Medico/Coordinatore/Terapi sti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheda dimissione</li> <li>- Trasmissione scheda dimissione al MMG e famiglia o altro servizio</li> </ul>	Area Vasta Medici di base Servizio destinatario scheda dimissione	Presenza della scheda di dimissione per tutti i soggetti in carico	Raggiungimento degli obiettivi prefissati nei termini programmati per almeno il 50% dei pazienti in trattamento

Processi principali	Sotto-processi	Organi responsabili (process owners)	Elementi di autovalutazione e/o input per controllo	Organi di controllo	Strumenti/output di controllo	Standard minimo
Rapporti con gli stakeholders e con la comunità di riferimento	Verifica grado di soddisfazione	Consiglio di Amministrazione Direttore generale Direttori di Area Paolo Ricci Servizi Srl	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accordi e alleanze con Istituzioni del territorio</li> <li>- Dati di performance sui servizi erogati</li> <li>- Risultati attività di rilevazione della soddisfazione sui servizi</li> </ul>	Presidente Direttore generale	Somministrazione questionari	Aumento del 10% dei questionari restituiti dall'utenza rispetto l'annualità precedente