



## UOC DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIALI

### REGOLE DI UNITA'

#### INDICE

<b>1.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>6</b>
1.1 Scopo.....	6
1.2 Campo di applicazione.....	6
1.3 Profilo storico.....	6
1.4 Dove siamo .....	11
<b><u>2. RIFERIMENTI NORMATIVI</u></b>	<b>12</b>
2.1 Norme Tecniche.....	12
2.2 Leggi e Disposizioni Aziendali.....	12
<b><u>3. TERMINI E DEFINIZIONI</u></b>	<b>13</b>
3.1 Terminologia.....	13
1.5 Abbreviazioni.....	17
<b><u>4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE</u></b>	<b>21</b>
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto .....	21
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate .....	23
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità .....	23
4.4 Sistema di gestione per la qualità e suoi processi .....	24
Processi in outsourcing .....	26
<b><u>5. LEADERSHIP</u></b>	<b>28</b>
5.1 Leadership e impegno .....	28
5.1.1 Generalità.....	28
5.1.2 Focalizzazione sul cliente .....	29
5.2 Politica .....	31
5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità.....	31
5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità .....	32
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione.....	32
5.3.1 Organigramma.....	33
5.3.2 Direttore .....	39
5.3.3. Livello Aziendale.....	40
5.3.3.1 UOS Gestione e ottimizzazione dei processi assistenziali.....	40
5.3.3.2 UOS Valorizzazione delle competenze professionali.....	40
5.3.3.3 Responsabile Sistema Gestione Qualità (RQ) .....	41
5.3.3.4 Responsabile RICERCA, FORMAZIONE E SVILUPPO .....	42



5.3.3.5 Responsabile DPSS COORDINAMENTO AZIENDALE DEL PERSONALE AFFERENTE ALLA DPSS .....	43
5.3.3.6 Responsabile DPSS PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO AZIENDALE DEL PERSONALE AFFERENTE ALLA DPSS	46
5.3.3.7 Segreteria .....	48
<b>5.3.4 Area livello assistenziale a governo dipartimentale .....</b>	<b>49</b>
Responsabile DPSS PRESIDIO OSPEDALIERO SAN GIOVANNI BIANCO .....	49
Responsabile DPSS DIPARTIMENTO MEDICINA DI LABORATORIO .....	51
Responsabile DPSS DIPARTIMENTI A VALENZA CHIRURGICA (Cardiovascolare, Chirurgico, Neuroscienze) .....	53
Responsabile DPSS DIPARTIMENTI A VALENZA INTERNISTICA (Medicina, Oncologia ed Ematologia) .....	55
Responsabile DPSS PER AREA DELL'ASSISTENZA FARMACEUTICA SANITARIA .....	57
Responsabile DPSS DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DELLE DIPENDENZE .....	61
Responsabile DPSS DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI .....	63
Responsabile DPSS DIPARTIMENTO MATERNO-INFANTILE E PEDIATRICO .....	65
Responsabile DPSS PROCESSI SOCIOASSISTENZIALI TERRITORIALI .....	67
<i>Servizio Assistenza Sociale</i> .....	70
Responsabile DPSS DIPARTIMENTO DI EMERGENZA URGENZA ED AREA CRITICA .....	71
Responsabile DPSS BED MANAGER AZIENDALE (area gestione operativa) .....	73
Responsabile DPSS GESTIONE DELLA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO ATTIVITÀ BLOCCHI OPERATORI .....	75
Responsabile DPSS CONTROLLO DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....	77
Responsabile DPSS OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI RIABILITATIVI .....	79
Coordinamento DPSS ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI: .....	81
• Centrale di sterilizzazione .....	81
• Trasporto intraospedaliero degenti .....	81
Coordinamento DPSS ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI Attività di supporto e servizi alberghieri .....	86
Coordinamento DPSS PREVENZIONE E CONTROLLO INFEZIONI .....	87
Coordinamento DPSS ATTIVITA' DI DONAZIONE, PRELIEVO, TRAPIANTO D'ORGANI E TESSUTI .....	89
<b>5.3.5 Area livello di Struttura Complessa .....</b>	<b>90</b>
Coordinatore di struttura .....	90
<b>5.3.6 Funzionigramma .....</b>	<b>92</b>
<b>5.3.7 Job description .....</b>	<b>101</b>
Job Description Addetto Servizio Prevenzione e Protezione .....	101
Job Description Assistente Sanitario .....	101
Job Description Assistente Sociale .....	101
Job Description Audiometrista .....	101
Job Description Ausiliario .....	101
Job Description Autista Soccorritore di Articolazione Aziendale Territoriale (A.A.T.) .....	101
Job Description Dietista .....	101
Job Description Educatore Professionale .....	101
Job Description Fisioterapista .....	101
Job Description Infermiere .....	101
Job Description del Case Manager Specialistico .....	101
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Sclerosi Multipla .....	101
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Lesioni Cutanee .....	101
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione delle persone con derivazione enterica ed urinaria ed affette da incontinenza uro fecale .....	101
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Scompenso Cardiaco .....	101
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto cardiaco o impianto di Assistenza Ventricolare .....	101
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto di fegato .....	101
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto di rene .....	101
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager in cure palliative .....	102
Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager Presa in Carico Territoriale (PICT) .....	102
Job Description Infermiere generico .....	102
Job Description Infermiere Pediatrico .....	102
Job Description Logopedista .....	102
Job Description Operatore Alberghiero .....	102
Job Description Operatore Socio Sanitario .....	102
Job Description Operatore Tecnico di Centrale Operativa Emergenza Urgenza (COEU) .....	102
Job Description Operatore Tecnico Specializzato Magazzino Dialisi .....	102
Job Description Operatore Tecnico Specializzato Preparatore di Farmacia .....	102
Job Description Ortottista Assistente di Oftalmologia .....	102
Job Description Ostetrica/o .....	102
Job Description Puericultrice .....	102
Job Description Tecnico della Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusione Cardiovascolare .....	102
Job Description Tecnico di Laboratorio .....	102
Job Description Tecnico Neurofisiopatologia .....	102



Job Description Tecnico di Radiologia Medica .....	102
Job Description Tecnico Riabilitazione Psichiatrica .....	102
Job Description Terapista neuro e psicomotricità dell'età evolutiva .....	102
Job Description Terapista Occupazionale .....	103
Job Description Dirigente Direzione Professioni Sanitarie e Sociali .....	103
Job Description Dirigente Ricerca, Formazione e Sviluppo .....	103

**6. PIANIFICAZIONE 104**

<b>6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità.....</b>	<b>104</b>
<b>6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro conseguimento .....</b>	<b>114</b>
<b>6.3 Pianificazione delle modifiche .....</b>	<b>116</b>

**7. SUPPORTO 117**

<b>7.1 Risorse .....</b>	<b>117</b>
<b>7.1.1 Generalità.....</b>	<b>117</b>
<b>7.1.2 Persone .....</b>	<b>117</b>
7.1.2.1 Gestione dei turni di presenza del personale afferente alla DPSS .....	117
7.1.2.2 Gestione dei turni di presenza Direzione DPSS .....	118
<b>7.1.3 Infrastrutture .....</b>	<b>119</b>
<b>7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi.....</b>	<b>119</b>
<b>7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione .....</b>	<b>122</b>
<b>7.1.6 Conoscenza organizzativa .....</b>	<b>122</b>
<b>7.2 Competenza.....</b>	<b>123</b>
<b>7.2.1 Inserimento personale.....</b>	<b>123</b>
<b>7.2.2 Formazione.....</b>	<b>123</b>
<b>7.2.3 Individuazione delle richieste formative .....</b>	<b>124</b>
<b>7.2.4 Valutazione permanente .....</b>	<b>124</b>
<b>7.3 Consapevolezza .....</b>	<b>125</b>
<b>7.4 Comunicazione .....</b>	<b>125</b>
<b>7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE.....</b>	<b>126</b>
<b>7.5.1 Elenco dei documenti .....</b>	<b>126</b>
<b>7.5.2 Creazione e aggiornamento.....</b>	<b>127</b>
<b>7.5.3 Controllo delle informazioni documentate .....</b>	<b>131</b>

**8. ATTIVITA' OPERATIVE 132**

<b>8.1 Pianificazione e controllo operativi .....</b>	<b>132</b>
<b>8.2 Requisiti PER I PRODOTTI E Servizi .....</b>	<b>151</b>
<b>8.2.1 Comunicazione con il cliente .....</b>	<b>151</b>
<b>8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi.....</b>	<b>151</b>
<b>8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi .....</b>	<b>153</b>
<b>8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi .....</b>	<b>153</b>
<b>8.3 Progettazione e Sviluppo .....</b>	<b>153</b>
<b>8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....</b>	<b>153</b>
<b>8.4.1 Generalità.....</b>	<b>153</b>
<b>Processo di Approvvigionamento .....</b>	<b>153</b>
<b>8.4.2 Tipo ed estensione del controllo .....</b>	<b>154</b>



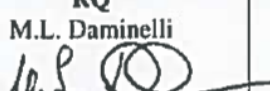


<b>8.5</b>	<b>Produzione ed erogazione dei servizi.....</b>	<b>154</b>
8.5.1	<i>Controllo della produzione e dell'erogazione di servizi .....</i>	<i>154</i>
8.5.2	<i>Identificazione e rintracciabilità .....</i>	<i>157</i>
8.5.3	<i>Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni .....</i>	<i>158</i>
8.5.4	<i>Preservazione .....</i>	<i>158</i>
8.5.5	<i>Attività post consegna.....</i>	<i>159</i>
<b>8.6</b>	<b>Rilascio di prodotti e servizi .....</b>	<b>159</b>
<b>8.7</b>	<b>Controllo degli output non conformi .....</b>	<b>159</b>
<b>9.</b>	<b><u>VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI</u> 161</b>	
<b>9.1</b>	<b>Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione .....</b>	<b>161</b>
9.1.1	<i>Generalità.....</i>	<i>161</i>
9.1.1.1	Indicatori di Processo.....	164
9.1.1.2	Indicatori di Attività.....	172
9.1.2	<i>Soddisfazione del cliente.....</i>	<i>173</i>
9.1.3	<i>Analisi e valutazione.....</i>	<i>173</i>
<b>9.2</b>	<b>Audit interno.....</b>	<b>175</b>
<b>9.3</b>	<b>Riesame di direzione .....</b>	<b>175</b>
9.3.1	<i>Generalità.....</i>	<i>175</i>
9.3.2	<i>Imput al riesame di direzione .....</i>	<i>175</i>
9.3.3	<i>Output del riesame di direzione.....</i>	<i>176</i>
<b>10.</b>	<b><u>MIGLIORAMENTO</u> 177</b>	
<b>10.1</b>	<b>Generalità.....</b>	<b>177</b>
<b>10.2</b>	<b>Non conformità e azioni correttive .....</b>	<b>177</b>
<b>10.3</b>	<b>Miglioramento continuo .....</b>	<b>179</b>
<b>11.</b>	<b><u>RIFERIMENTI</u> 180</b>	
<b>12.</b>	<b><u>ALLEGATI</u> 181</b>	
	<a href="#">Elenco dei Documenti di Registrazione della Qualità .....</a>	181
	<a href="#">Elenco dei Documenti DPSS .....</a>	181
	Leggi e disposizioni aziendali .....	181
	Elenco Personale.....	181
	Job Description Addetto Servizio Prevenzione e Protezione .....	181
	Job Description Assistente Sanitario .....	181
	Job Description Assistente Sociale.....	181
	Job Description Audiometrista.....	181
	Job Description Ausiliario.....	181
	<a href="#">Job Description Autista Soccorritore di Articolazione Aziendale Territoriale (A.A.T.) .....</a>	181
	<a href="#">Job Description Dietista .....</a>	181
	<a href="#">Job Description Educatore Professionale .....</a>	181
	<a href="#">Job Description Fisioterapista .....</a>	181
	<a href="#">Job Description Infermiere.....</a>	181
	<a href="#">Job Description del Case Manager Specialistico.....</a>	181
	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Sclerosi Multipla .....</a>	181
	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Lesioni Cutanee .....</a>	181
	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione delle persone con derivazione enterica ed urinaria ed affette da incontinenza uro fecale .....</a>	181
	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Scompensazione Cardiaca .....</a>	181
	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto cardiaco o impianto di Assistenza Ventricolare.....</a>	181
	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto di fegato .....</a>	182



<a href="#">Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto di rene</a> .....	182
<a href="#">Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager in cure palliative</a> .....	182
<a href="#">Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager Presa in Carico Territoriale (PICT)</a> .....	182
<a href="#">Job Description Infermiere generico</a> .....	182
<a href="#">Job Description Infermiere Pediatrico</a> .....	182
<a href="#">Job Description Logopedista</a> .....	182
<a href="#">Job Description Operatore Alberghiero</a> .....	182
<a href="#">Job Description Operatore Socio Sanitario</a> .....	182
<a href="#">Job Description Operatore Tecnico di Centrale Operativa Emergenza Urgenza (COEU)</a> .....	182
<a href="#">Job Description Operatore Tecnico Specializzato Magazzino Dialisi</a> .....	182
<a href="#">Job Description Operatore Tecnico Specializzato Preparatore di Farmacia</a> .....	182
<a href="#">Job Description Ortottista Assistente di Oftalmologia</a> .....	182
<a href="#">Job Description Ostetrica/o</a> .....	182
<a href="#">Job Description Puericultrice</a> .....	182
<a href="#">Job Description Tecnico della Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusionazione Cardiovascolare</a> .....	182
<a href="#">Job Description Tecnico di Laboratorio</a> .....	182
<a href="#">Job Description Tecnico Neurofisiopatologia</a> .....	183
<a href="#">Job Description Tecnico di Radiologia Medica</a> .....	183
<a href="#">Job Description Tecnico Riabilitazione Psichiatrica</a> .....	183
<a href="#">Job Description Terapista neuro e psicomotricità dell'età evolutiva</a> .....	183
<a href="#">Job Description Terapista Occupazionale</a> .....	183
<a href="#">Job Description Dirigente Direzione Professioni Sanitarie e Sociali</a> .....	183
<a href="#">Job Description Dirigente Ricerca, Formazione e Sviluppo</a> .....	183
<a href="#">Sinossi comparativa degli esiti correlati all'assistenza (NSO - Nursing Sensitive Outcomes)</a> .....	183

## Stato delle Revisioni

Rev	Data	Modifica	Redazione e verifica dei contenuti	Verifica conformità Norma UNI EN ISO 9001:2008	Approvazione
06	11/04/13	Revisione e aggiornamento: - 1.4 Dove siamo; - recapiti telefonici e indirizzi mail; - 5.5.1 Organigramma. Inserita Job description Operatore Alberghiero All30RDUDPS.	RQ M.L. Daminelli	RQ M.L. Daminelli	DirDPS Dr.ssa S. Cesa
07	21/01/2019	Revisione completa per adeguamento a L.R. 23/2015, POAS 2017 – 2019 e a Norma UNI EN ISO 9001:2015.	RQ M.L. Daminelli* 	Verifica conformità Norma UNI EN ISO 9001:2015	Di-DPSS Dr.ssa S. Cesa 
				RQ M.L. Daminelli 	

\* per il gruppo di lavoro

## **1.SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

### **1.1 SCOPO**

Le presenti Regole di Unità (RdU), in accordo con quanto previsto nel POAS 2017-2019 e nei documenti del Sistema Gestione Qualità aziendale, descrivono il Sistema di Gestione per la Qualità utilizzato dalla UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali (DPSS) per gestire i processi di competenza. Le RdU sono il risultato del lavoro svolto dal Direttore UOC DPSS e dal Referente Qualità (RQ) unitamente a tutte le componenti professionali presenti nella DPSS.

Nelle RdU è enunciata la Politica per la Qualità ed è descritto il Sistema di gestione per la Qualità adottato dall'organizzazione.

Le RdU sono lo strumento con il quale si intende:

- 1 fornire le basi per lo sviluppo e la gestione di tutto il Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'enunciazione dei principi, degli obiettivi e quindi delle politiche, delle strategie e degli strumenti che la DPSS adotta per raggiungere tali obiettivi;
- 2 illustrare la politica e gli obiettivi della qualità;
- 3 fornire un punto di riferimento per tutti coloro che operano e lavorano all'interno della UOC DPSS.

Il Direttore della UOC DPSS promuove la diffusione del contenuto delle presenti Regole con la collaborazione dei Responsabili di Dipartimento e dei Coordinatori.

Presso la Segreteria è disponibile una copia controllata delle RdU, della Specifica di Servizio Fornito (SSF) e delle Procedure Specifiche/Istruzioni operative (PSp-IO) della UOC DPSS.

Le RdU, la SSF e le PSp-IO sono disponibili a tutto il personale anche nella rete informatica sul portale aziendale di accesso intranet, rispettivamente al percorso Oracolo - DSS- DPSS.

### **1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE**

Tali RdU si applicano alla UOC Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali.

### **1.3 PROFILO STORICO**

Il **20 settembre 1930** viene inaugurato col nome di "Principessa di Savoia" il complesso dell'Ospedale Maggiore di Bergamo. Nel nosocomio, il personale femminile dedicato all'assistenza era gestito da una

suora che prestava la propria opera in convenzione, così come tutte le numerose suore dell'ospedale provenienti dall'ordine religioso delle suore "Beata Capitanio".

A livello nazionale, il primo cenno alla dirigenza infermieristica si ha con l'emanazione del **DPR 128 del 1969** dove si parla di un "*capo dei servizi sanitari ausiliari .... alle dipendenze dirette del Direttore Sanitario*".

Presso il nostro ospedale, che nel frattempo aveva cambiato veste giuridica trasformandosi da Ente pubblico assistenziale in Ente pubblico ospedaliero, nel 1971 veniva istituito il Servizio Infermieristico con denominazione di "**Ufficio dei Servizi Sanitari Ausiliari**", diretto da un Capo dei Servizi Sanitari Ausiliari. La funzione principale di questo ufficio, alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario, era rappresentata dall'organizzazione del personale femminile, mentre quello maschile era diretto dal Capo del Personale che si avvaleva della collaborazione di sorveglianti. Solo nel 1975 l'Ufficio dei Servizi Sanitari Ausiliari cominciò ad occuparsi anche della gestione del personale maschile, mentre l'Ospedale veniva classificato come Ospedale Regionale.

I successivi quindici anni sono stati per le professioni sanitarie infermieristiche, tecniche, ostetriche della riabilitazione e della prevenzione un periodo di grandi innovazioni. Nel 1991 nascono i diplomi universitari che prendono ufficialmente il via nel 1992. Nello stesso anno viene emanato il decreto legislativo 502/92, la cosiddetta "riforma della riforma", che sancisce il definitivo ingresso delle professioni sanitarie nell'università, da quel momento canale unico per la formazione. Nel 1994 vengono emanati i decreti che individuano i profili professionali dell'infermiere, dell'ostetrica/o, del fisioterapista, del logopedista, dell'ortottista-assistente di oftalmologia, del dietista, del tecnico sanitario di laboratorio biomedico e del tecnico sanitario di radiologia medica. Nel 1995 viene emanato il regolamento concernente il profilo professionale del tecnico di neurofisiopatologia e il 17 gennaio 1997, con i decreti n. 69 e 70, vengono rispettivamente emanati il profilo professionale dell'assistente sanitario e dell'infermiere pediatrico. Il 1° ottobre 1997 la XXII Commissione Igiene e Sanità del Senato approva il testo che afferma che il campo di attività degli infermieri è definito dal profilo professionale, dalla formazione e dal Codice Deontologico. Il 23 ottobre 1998 viene emanato il Codice Deontologico per i Fisioterapisti. Il 10 febbraio 1999, viene approvata la legge 42/99 che abroga il mansionario dell'infermiere, vera e propria gabbia che intrappolava la professione in un elenco pedissequo di mansioni, già peraltro superate dalla realtà operativa. Nel maggio del 1999 la Federazione

Nazionale Collegio IPASVI emana il nuovo Codice Deontologico per gli infermieri. Nell'agosto del 2000 viene approvata la legge 251/2000 che istituisce la laurea per le professioni sanitarie infermieristiche, tecniche della riabilitazione, della prevenzione, della professione ostetrica e la dirigenza infermieristica.

Di pari passo l'Ufficio dei Servizi Sanitari Ausiliari della nostra Azienda ha subito importanti modifiche funzionali. Si è passati da una verifica manuale della turnistica, sui cartellini di timbratura del personale, ad una elaborazione informatica di tutti i dati e a una gestione delle risorse umane (programmazione, selezione, inserimento, orientamento, sviluppo, progressione di carriera, incentivazione, formazione, aggiornamento e valutazione) orientata al soddisfacimento dei bisogni di assistenza delle persone assistite in una strategia di razionalizzazione degli assetti organizzativi.

La consapevolezza che la dirigenza infermieristica e tutte le professioni sanitarie potevano offrire un contributo indispensabile alla risposta dei bisogni delle persone assistite, ha portato l'Azienda Ospedaliera a istituire con la **Delibera n. 128 del 5/02/2001** il "**Dipartimento dell'Assistenza Infermieristica, Tecnico Sanitaria, Riabilitativa ed Ostetrica**", comprendente tutte le professioni dell'area sanitaria non medica.

Il Dipartimento dell'Assistenza Infermieristica, Tecnico Sanitaria, Riabilitativa ed Ostetrica diretto da un Infermiere Dirigente nominato dal Direttore Generale, si è proposto quale struttura innovativa nel contesto aziendale, con competenze multidisciplinari e con logiche-guida di decentramento funzionale all'interno dei processi produttivi, in grado di favorire lo sviluppo dell'efficienza organizzativa avendo sempre al centro l'interesse delle persone assistite, il coinvolgimento e la motivazione del personale.

Con l'approvazione del Piano di Organizzazione e Funzionamento Aziendale 2003-2005, con **DRG Regione Lombardia n. 17556 del 17/05/2004**, il Dipartimento dell'Assistenza Infermieristica, Tecnico Sanitaria, Riabilitativa e Ostetrica assume la nuova connotazione di "**Direzione dell'Assistenza Infermieristica, Tecnico Sanitaria, Riabilitativa ed Ostetrica**" (**DITSRO**) che comprende l'insieme del personale, delle funzioni, delle prestazioni e delle attività effettuate dal personale infermieristico, ostetrico, tecnico-sanitario e di supporto ai vari livelli di responsabilità e nei diversi ambiti aziendali.



A garanzia della particolare attenzione riservata ai propri clienti, la DITSRO, in linea con le politiche aziendali, si è dotata di un Sistema Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000 (dal 2005 al 2008).

In considerazione dell'alta complessità, indotta dalla sempre più crescente domanda di salute dei cittadini, e della necessità di coniugare lo sviluppo dell'organizzazione aziendale con l'esigenza di valorizzare le competenze e le capacità tecnico-professionali insieme a caratteristiche di flessibilità gestionale, nell'aprile del 2008 la Direzione Aziendale nomina la Dr.ssa Cesa Simonetta dirigente della DITSRO affidandogli l'incarico di rivedere il modello organizzativo.

Con l'approvazione del Piano di Organizzazione Aziendale 2008-2010 (**Deliberazione Direttore Generale n. 837 del 30/06/2008**) la DITSRO viene rinominata **Direzione delle Professioni Sanitarie(DPS)** intesa come Struttura a valenza aziendale, dotata di autonomia gestionale e posta "in line" con la Direzione Sanitaria.

Il nuovo modello organizzativo proposto dalla dirigente della DPS, condiviso con i Coordinatori e con le Organizzazioni Sindacali, viene approvato dalla Direzione Aziendale con Delibera n. 1693 del 19.12.08 in cui si definisce quanto segue:

*La **Direzione Professioni delle Sanitarie** ha la responsabilità del governo clinico assistenziale per quanto riguarda il processo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale, assicurando la qualità, l'efficacia e l'efficienza tecnico-organizzativa delle attività assistenziali erogate alla persona e alla comunità nell'ambito della prevenzione, della cura, della riabilitazione e palliazione. La DPS opera sulla base delle funzioni proprie e delle responsabilità attribuite a ciascuna area e nel rispetto dei profili delineati dalla norma per le professioni sanitarie ad essa afferenti, nonché degli specifici codici deontologici, in piena integrazione con i sistemi organizzativi aziendali.*

Nel marzo del 2009 la Direzione delle Professioni Sanitarie ha rinnovato l'impegno a mantenere il Sistema Gestione Qualità ed ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Nel marzo del 2013 è stato deliberato il Piano di organizzazione aziendale 2011 – 2014 e dal 1/03/2014 la Direzione delle Professioni Sanitarie è stata rinominata Direzione Professioni Sanitarie e ha assunto

valenza di Unità Strutturale Complessa (deliberazione\_n.\_330\_del\_01.03.2013\_1366119425 [Piano di organizzazione aziendale 2011 – 2014](#)).

Il 28/11/2014 con deliberazione n. 1896 il Direttore Generale ha conferito l'incarico di Direttore dell'USC Direzione Professioni Sanitarie alla Dr.ssa Simonetta Cesa.

Nell'aprile 2015 l'USC Direzione Professioni Sanitarie ha confermato l'impegno a mantenere il Sistema Gestione Qualità ed ha rinnovato la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

**Con la legge regionale 11 agosto 2015 n. 23**, la successiva l.r. 22 dicembre 2015 n. 41 e con la l.r. n. 15 del 29 giugno 2016 è stata approvata e aggiornata la riforma sanitaria regionale che ha dato avvio al percorso di evoluzione del Servizio Socio Sanitario Lombardo (SSL).

Regione Lombardia con deliberazione n. X/4487 seduta del 10/12/2015 ha costituito, a partire dal 1 gennaio 2016, **l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) Papa Giovanni XXIII**.

La trasformazione da Azienda Ospedaliera ad ASST ha comportato una riflessione sulla nuova identità aziendale che ha messo al centro la continuità di cura della persona assistita per realizzare un'integrazione trasversale ospedale territorio in sinergia con l'intero Sistema socio sanitario territoriale.

L'ASST Papa Giovanni XXIII ha deliberato il [Piano di organizzazione aziendale 2017 – 2019](#) (del. n. 717 del 07/04/2017), all'interno del quale sono riportate l'analisi del contesto delineatosi con la legge regionale 23/2015, il nuovo assetto organizzativo e le relative modalità di funzionamento di tutte le strutture aziendali. L'USC Direzione Professioni è **rinominata UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**.

Nel mese di aprile 2018, nell'ambito del percorso aziendale di certificazione, la Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali ha ottenuto la certificazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

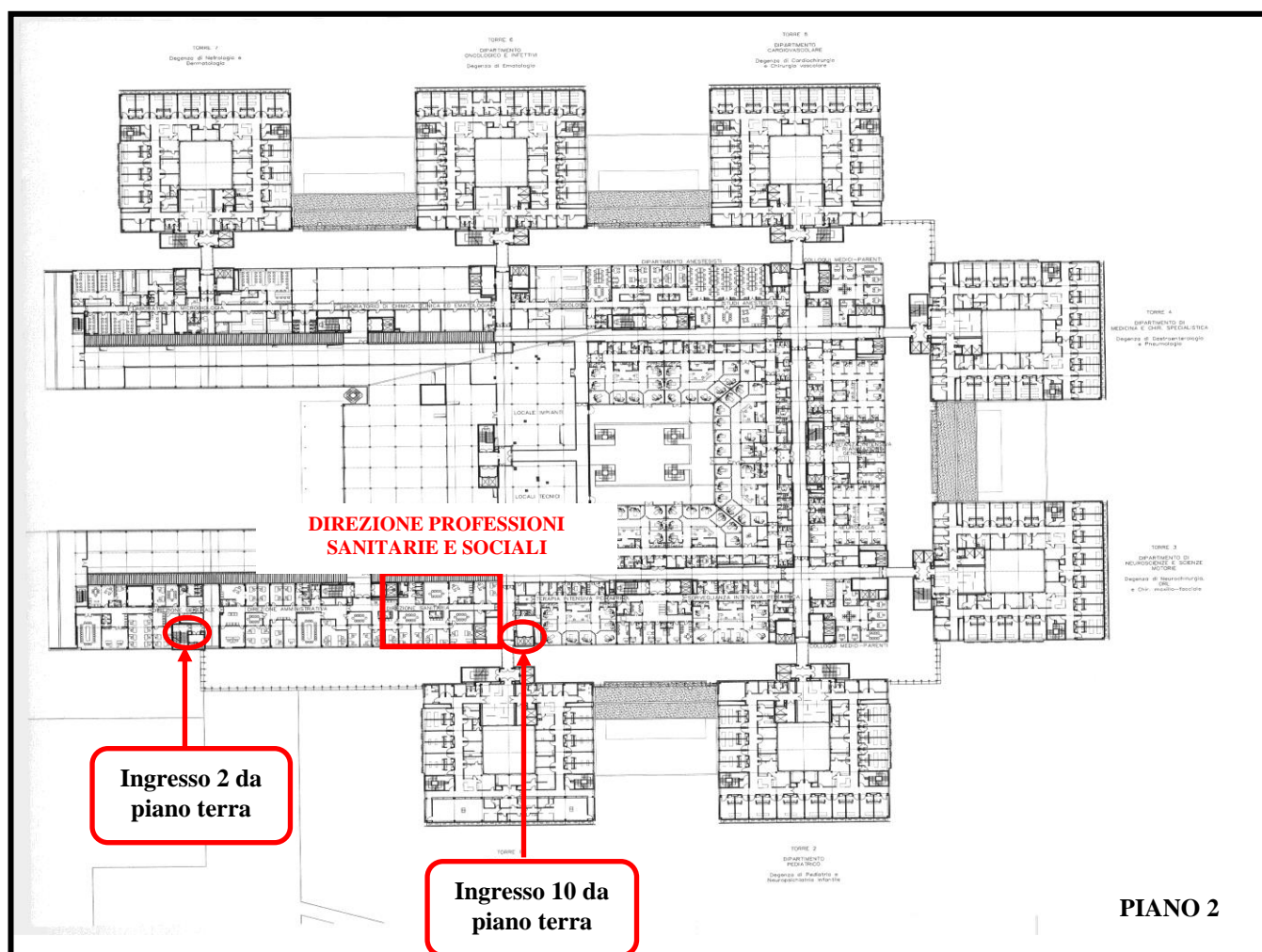
## 1.4 DOVE SIAMO

Azienda Ospedaliera Papa Giovanni XXIII

UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Piastra Piano 2

Ingresso n. 2 o n. 10 da piano terra



## Orari di apertura al pubblico

Segreteria DPSS

Lunedì - Venerdì: 8.30 - 15.30

## UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **2.1 NORME TECNICHE**

Per le norme tecniche si veda quanto riportato in MQ2.

#### **Documenti di riferimento tecnico/scientifico**

L'articolo 5 della della Legge 8 marzo 2017, n. 24 (“Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie” – altrimenti nota come “Legge Gelli”) prevede che gli esercenti le professioni sanitarie, nell'esecuzione delle prestazioni sanitarie con finalità preventive, diagnostiche, terapeutiche, palliative, riabilitative e di medicina legale, si debbano attenere, salve le specificità del caso concreto, alle raccomandazioni previste dalle linee guida pubblicate ai sensi del comma 3 ed elaborate da enti e istituzioni pubblici e privati nonché dalle società scientifiche e dalle associazioni tecnico-scientifiche delle professioni sanitarie iscritte in apposito elenco istituito e regolamentato con decreto del Ministro della Salute.

L'elenco completo delle società scientifiche e delle associazioni tecnico-scientifiche risultate conformi e incluse, secondo la determina ministeriale del 6 novembre 2018., è [pubblicato sul sito web del Ministero della Salute a questo link](#).

Per le attività e informazioni di origine esterna la DPSS fa riferimento, per il reperimento, a banche dati elettroniche di letteratura scientifica primaria, secondaria e terziaria tra cui le principali sono: MEDLINE, CINHAI, EMBASE, Cochrane Library, The Joanna Briggs Institute, meta database TRIP, PEDro; la letteratura reperita viene analizzata criticamente e sintetizzata secondo i principali criteri ricorrenti in ambito scientifico. Report di search strategy vengono stilati in occasione di processi correlati a procedure, protocolli e/o progetti di ricerca.

### **2.2 LEGGI E DISPOSIZIONI AZIENDALI**

Per i riferimenti generali si veda quanto riportato in MQ2.

Per i riferimenti specifici dell'attività dell'UOC DPSS si veda quanto riportato [nell' allegato All1 RdU DPSS](#) “Leggi e disposizioni aziendali”

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



### **3. TERMINI E DEFINIZIONI**

#### **3.1 TERMINOLOGIA**

Si veda quanto riportato in MQ3.

Viene di seguito proposto un sintetico glossario di termini relativi alla qualità e termini tecnici di comune utilizzo all'interno dell'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali.

##### **Contratti collettivi di lavoro**

Contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative dei lavoratori (DLgs 66/2003 e integrazioni).

##### **Coordinatore/i**

Ai fine del presente documento quando si utilizza il termine Coordinatore si intendono tutti i coordinatori delle professioni sanitarie e sociali: Coordinatore Infermieristico, Coordinatore Ostetrico, Coordinatore Sociale, Coordinatore Tecnico Fisioterapista, Coordinatore Tecnico Laboratorio, Coordinatore Tecnico Perfusionista, Coordinatore Tecnico Radiologia.

##### **Database DITSRO (DB DITSRO)**

Programma informatico in formato ACCESS che supporta la gestione di domande di trasferimento, la situazione organica dell'Unità Assistenziale/lavoro e i parametri relativi alla stessa. E' alimentato da dati provenienti da SW aziendale e da manutenzione fatta da personale DPSS.

##### **Lavoratore a turni**

Qualsiasi lavoratore il cui orario di lavoro sia inserito nel quadro del lavoro a turni (DLgs 66/2003).

##### **Lavoratore cambista o "jolly"**

Personale addetto alle sostituzioni dei colleghi assenti per ferie o assenze programmate.

##### **Lavoratore notturno**

Per lavoratore notturno si intende:

- 1) qualsiasi lavoratore che durante il periodo notturno svolga almeno tre ore del suo tempo di lavoro giornaliero impiegato in modo normale;

##### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

- 2) qualsiasi lavoratore che svolga durante il periodo notturno almeno una parte del suo orario di lavoro secondo le norme definite dai contratti collettivi di lavoro.

In difetto di disciplina collettiva è considerato lavoratore notturno qualsiasi lavoratore che svolga lavoro notturno per un minimo di ottanta giorni lavorativi all'anno; il suddetto limite minimo è riproporzionato in caso di lavoro a tempo parziale (DLgs 66/2003) (DLgs 532/99).

### **Lavoro a turni**

Qualsiasi metodo di organizzazione del lavoro anche a squadre in base al quale dei lavoratori siano successivamente occupati negli stessi posti di lavoro, secondo un determinato ritmo, compreso il ritmo rotativo, che può essere di tipo continuo o discontinuo, e il quale comporti la necessità per i lavoratori di compiere un lavoro a ore differenti su un periodo determinato di giorni o di settimane (DLgs 66/2003).

### **Lavoro notturno**

L'attività svolta nel corso di un periodo di almeno sette ore consecutive comprendenti l'intervallo tra la mezzanotte e le cinque del mattino (DLgs 66/2003).

### **Lavoro straordinario**

E' il lavoro prestato oltre l'orario normale di lavoro (DLgs 66/2003).

### **Lavoro supplementare**

Corrisponde alle prestazioni lavorative svolte oltre l'orario di lavoro concordato fra le parti ed entro il limite del tempo pieno (DLgs 61/00).

### **Nuova Sigma**

Nuova Sigma S.P.A. è l'attuale gestore della maggior parte delle procedure informatizzate comunemente utilizzate per la gestione integrata del personale.

### **Orario di lavoro**

Qualsiasi periodo in cui il lavoratore sia al lavoro, a disposizione del datore di lavoro e nell'esercizio della sua attività o delle sue funzioni (DLgs 66/2003).

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



### **Periodo notturno**

Periodo di almeno sette ore consecutive comprendenti l'intervallo tra la mezzanotte e le cinque del mattino (DLgs 66/2003).

### **Periodo di riposo**

Qualsiasi periodo che non rientra nell'orario di lavoro (DLgs 66/2003).

### **POAS**

Piano Organizzativo Aziendale Strategico

### **Riposo adeguato**

Il fatto che i lavoratori dispongano di periodi di riposo regolari, la cui durata è espressa in Unità di tempo, e sufficientemente lunghi e continui per evitare che essi, a causa della stanchezza della fatica o di altri fattori che perturbano la organizzazione del lavoro, causino lesioni a se stessi, ad altri o a terzi o danneggino la loro salute, a breve o a lungo termine (DLgs 66/2003).

### **SIGMA NEMHO**

Si tratta di un applicativo IBM che consente l'accesso al sistema informatico di SIGMA nel quale sono attualmente gestiti l'ambito giuridico, quello economico, la rilevazione delle presenze-assenze e la programmazione dei turni di servizio. I menù sono personalizzati. L'accesso alla banca dati avviene mediante linea telematica dedicata. I dati sono archiviati in un server attualmente collocato a Vicenza. Il software si installa sui computer destinatari previo acquisto della relativa licenza d'uso. Mediante questa procedura è possibile gestire qualsiasi dato nel sistema SIGMA.

### **SIGMA PLANNER**

E' un software di SIGMA INFORMATICA che consente l'interfaccia dell'utente con la banca dati SIGMA per effettuare la programmazione delle presenze e delle assenze del personale. La predisposizione dei calendari dei turni di servizio è supportata dalla visualizzazione di dati sui residui aggiornati per ciascuna matricola e da una tabella di calcolo dei presenti in servizio. A ciò si aggiunge la possibilità di effettuare la manutenzione delle timbrature relative alla presenza in servizio, la possibilità di stampare lo "specchietto di servizio" e la tabella dei residui nonché del cartellino

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

segnatempo su supporto elettronico o cartaceo. Per l'esecuzione dell'applicativo è richiesto un emulatore o plug-in.

### **Sigtransfer**

E' un programma prodotto da SIGMA Informatica che permette l'autonomia nell'estrazione e nel recupero dei dati contenuti nel sistema SIGMA.

### **Specchietto**

Calendario di servizio. Strumento informatico o cartaceo formato da una tabella nella quale si programmano le presenze e le assenze mensili del personale. Nell'asse delle ascisse sono riportati i giorni del mese, mentre nell'asse delle ordinate i nomi delle persone.

### **Timbratura**

Per "timbratura" si intende la rilevazione della presenza in servizio fatta attraverso l'inserimento del badge personale nel terminale segnatempo. La presenza in servizio può essere ordinaria o causalizzata. In quest'ultimo caso si deve specificare, attraverso gli appositi tasti funzione del terminale, la causale desiderata.

### **Timbrature causalizzate**

Si intende una particolare modalità di rilevazione della presenza in servizio che consente di distinguere l'attività istituzionale da altre presenze.

### **Tempo pieno**

L'orario normale di lavoro di cui all'articolo 13 Comma 1 della legge 24 giugno 1997, n° 196 e successive modifiche, o l'eventuale minor orario normale fissato dai contratti collettivi applicati (DLgs 61/00).

### **Tempo parziale**

L'orario di lavoro, fissato dal contratto individuale, cui sia tenuto un lavoratore che risulti comunque inferiore a quello indicato per il "tempo pieno" (DLgs 61/00).





### **Rapporto di lavoro a tempo parziale di tipo orizzontale**

Rapporto di lavoro in cui la riduzione di orario rispetto al tempo pieno è prevista in relazione all'orario normale giornaliero di lavoro (DLgs 61/00).

### **Rapporto di lavoro a tempo parziale di tipo verticale**

Rapporto di lavoro che prevede che l'attività lavorativa sia svolta a tempo pieno, ma limitatamente a periodi predeterminati nel corso della settimana, del mese, dell'anno (DLgs 61/00).

### **Unità Assistenziale**

Centro di responsabilità assegnato ad un coordinatore dell'area DPSS avente le seguenti caratteristiche: organico assegnato, orari e turni di lavoro individuati, schema settimanale di presenze in servizio definito, parametri per l'erogazione di indennità contrattuali e per la gestione flussi di dati configuranti, specchio per la programmazione comprensivo di tabelle riepilogative attivato.

## **1.5 ABBREVIAZIONI**

Si veda quanto riportato in MQ3.

(Elenco delle abbreviazioni contenute nel testo)

<b>AC:</b>	Azione Correttiva
<b>AP:</b>	Azione Preventiva
<b>AsSa:</b>	Assistente Sanitario
<b>AsSo:</b>	Assistente Sociale
<b>Aud:</b>	Tecnico Audiometrista
<b>Aut:</b>	Autisti di autoambulanza
<b>Aus:</b>	Ausiliario
<b>BLS:</b>	Based Life Support - supporto delle funzioni vitali
<b>CA:</b>	Collaboratore Amministrativo
<b>CB:</b>	Comitato di Bioetica
<b>CCIA:</b>	Contratto Collettivo Integrativo Aziendale
<b>CI:</b>	Coordinatore Infermieristico
<b>CO:</b>	Coordinatore Ostetrico
<b>CSA</b>	Capitolato Speciale d'Appalto

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



<b>CSoc:</b>	Coordinatore Sociale
<b>CTF:</b>	Coordinatore Tecnico Fisioterapista
<b>CTL:</b>	Coordinatore Tecnico Laboratorio
<b>CTP:</b>	Coordinatore Tecnico Perfusionista
<b>CTR:</b>	Coordinatore Tecnico Radiologia
<b>DAI:</b>	Dirigente Assistenza Infermieristica
<b>DB:</b>	Database
<b>DBDPSS:</b>	Database Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali
<b>Die:</b>	Dietista
<b>DirDPSS:</b>	Direttore Direzione Professioni Sanitarie e Sociali
<b>DPSS:</b>	UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali
<b>DirSan:</b>	Direzione Sanitaria
<b>DS</b>	Direttore Sanitario
<b>EdPr:</b>	Educatore Professionale
<b>FT:</b>	Fisioterapista
<b>ICT</b>	UOC Information and Communications Tecnology
<b>Inf:</b>	Infermiere
<b>IG:</b>	Infermiere Generico
<b>IGEsp:</b>	Infermiere Generico Esperto
<b>IID:</b>	Infermiere Insegnante Dirigente
<b>InfPed:</b>	Infermiere Pediatrico
<b>IA:</b>	Igiene Ambientale
<b>Log:</b>	Logopedista
<b>InfOsp:</b>	Infezioni Ospedaliere
<b>IO:</b>	Istruzione Operativa
<b>LG:</b>	Linee Guida
<b>Loc:</b>	Locandina
<b>MQ</b>	Manuale Qualità
<b>OA</b>	Operatore Alberghiero
<b>OSS:</b>	Operatore Socio Sanitario
<b>OTS:</b>	Operatore Tecnico Specializzato

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

<b>OT:</b>	Operatore Tecnico
<b>Ort:</b>	Ortottista e Assistente di Oftalmologia
<b>Ost:</b>	Ostetrica
<b>OTA:</b>	Operatore Tecnico addetto all'Assistenza
<b>PdQ:</b>	Piano della Qualità
<b>PeC:</b>	Programmazione e Controllo del personale afferente alla DPSS
<b>PGRU</b>	UOC Politiche e Gestione delle Risorse Umane
<b>PP:</b>	Processi Primari
<b>Prot/E:</b>	Protocollo in entrata
<b>Prot/U:</b>	Protocollo in uscita
<b>PROVV:</b>	Gestione Approvvigionamenti Settore Sanitario
<b>PS:</b>	Processi Secondari
<b>PSp:</b>	Procedura Specifica
<b>Pue:</b>	Puericultrice
<b>RCAP:</b>	Responsabile Coordinamento Aziendale del personale afferente alla DPSS
<b>RDPSS:</b>	Responsabile Direzione Professioni Sanitarie e Sociali
<b>RdU:</b>	Regole di Unità
<b>PeC:</b>	Programmazione e Controllo del personale afferente alla DPSS
<b>RRFS:</b>	Responsabile Ricerca, Formazione e Sviluppo
<b>RQ:</b>	Referente Qualità
<b>RU:</b>	Responsabile di Unità
<b>SEGR:</b>	Segreteria DPSS
<b>SIMES:</b>	Sistema informativo per il monitoraggio degli errori in Sanità
<b>SGQ:</b>	Sistema Gestione Qualità
<b>SO:</b>	Sala Operatoria
<b>SPP:</b>	Servizio Prevenzione e Protezione
<b>SQ:</b>	Sistema Qualità
<b>SSF:</b>	Specifiche del Servizio Fornito
<b>SSN:</b>	Servizio Sanitario Nazionale
<b>TAB:</b>	Tabelle

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



<b>TeIg:</b>	Tecnico Vigilanza e Ispezione/Tecnico della Prevenzione Amb. Lavoro
<b>TeRP</b>	Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica
<b>TL:</b>	Tecnico Sanitario di Laboratorio Medico
<b>TN:</b>	Tecnico di Neurofisiopatologia
<b>TNPEE</b>	Tecnico della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva
<b>TO:</b>	Terapista Occupazionale
<b>TP:</b>	Tecnico della Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusionione Cardiovascolare
<b>TR:</b>	Tecnico Sanitario di Radiologia Medica
<b>UA:</b>	Unità Assistenziale
<b>UF:</b>	Unità Funzionale
<b>UO:</b>	Unità Organizzativa
<b>UOC:</b>	Unità Organizzativa Complessa
<b>UOS:</b>	Unità Organizzativa Semplice
<b>UOSD:</b>	Unità Organizzativa Semplice Dipartimentale
<b>URP:</b>	Ufficio relazioni con il Pubblico
<b>US:</b>	Unità Strutturale
<b>UUSS:</b>	Unità Strutturali
<b>VII:</b>	Verifica Ispettiva Interna

I documenti di lavoro devono essere scritti evitando possibilmente l'utilizzo di abbreviazioni.  
Nel caso queste vengano utilizzate, è necessario che la legenda sia disponibile.

## **4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE**

### **4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO**

Con la Legge regionale 11 agosto 2015 n. 23, la successiva l.r. 22 dicembre 2015 n. 41 e con la l.r. n. 15 del 29 giugno 2016 è stata approvata e aggiornata la riforma sanitaria regionale che ha dato avvio al percorso di evoluzione del Servizio Socio Sanitario Lombardo (SSL).

Regione Lombardia con deliberazione n. X/4487 seduta del 10/12/2015 ha costituito, a partire dal 1 gennaio 2016, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) Papa Giovanni XXIII.

La trasformazione da Azienda Ospedaliera ad ASST ha comportato una riflessione sulla nuova identità aziendale che ha messo al centro la continuità di cura della persona assistita per realizzare un'integrazione trasversale ospedale territorio in sinergia con l'intero Sistema socio sanitario territoriale.

L'ASST Papa Giovanni XXIII ha deliberato il [Piano di organizzazione aziendale 2017 – 2019](#) (del. n. 717 del 07/04/2017), all'interno del quale sono riportate l'analisi del contesto delineatosi con la legge regionale 23/2015, il nuovo assetto organizzativo e le relative modalità di funzionamento di tutte le strutture aziendali. L'USC Direzione Professioni è **rinominata UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**.

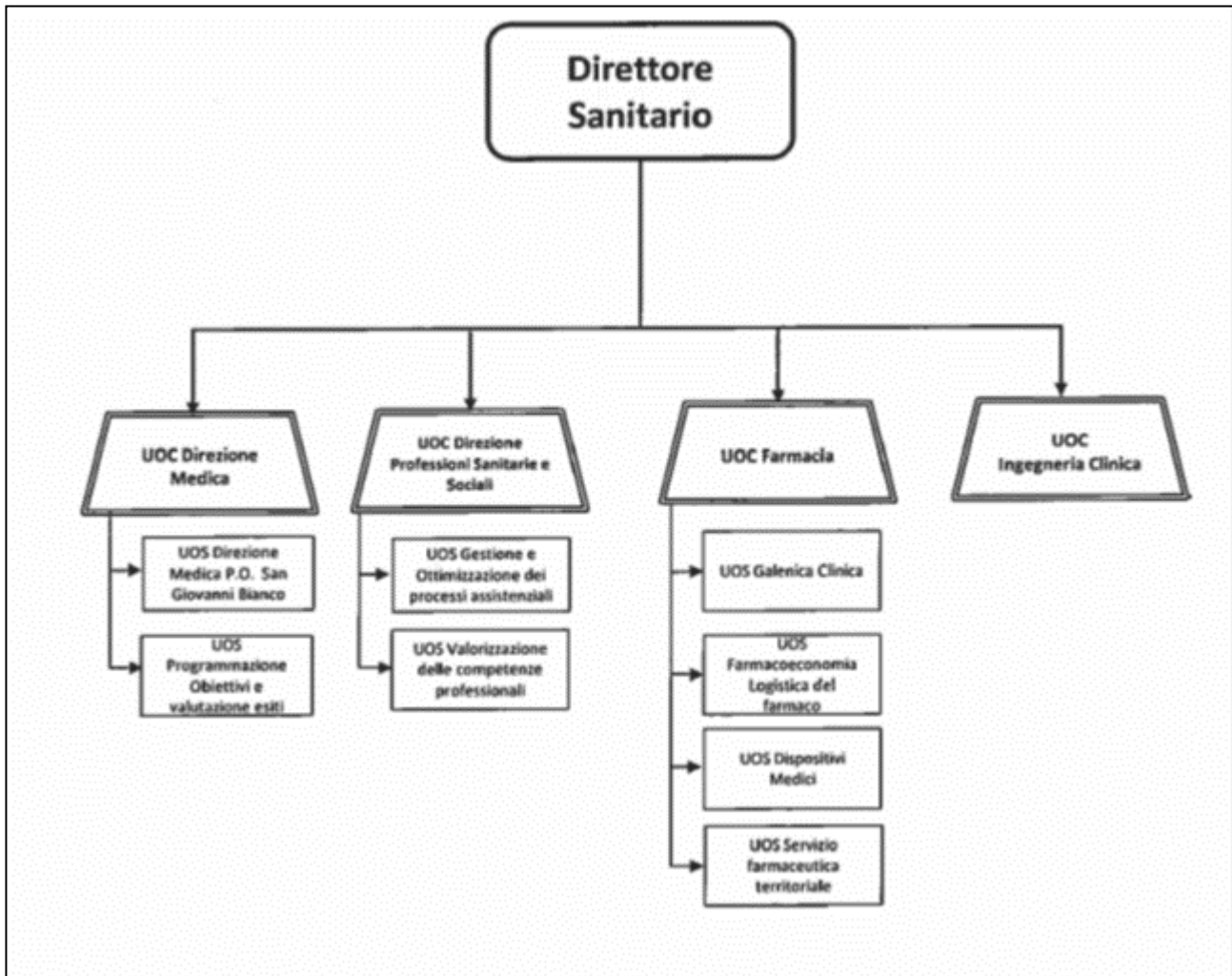
Nel mese di aprile 2018, nell'ambito del percorso aziendale di certificazione, la Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali ha ottenuto la certificazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali opera in line al Direttore Sanitario (vedi figura 1) e fa parte della Tecnostruttura gestionale unica per tutta l'azienda (vedi figura 2). La tecnostruttura gestionale di staff è al servizio di tutta la matrice produttiva aziendale con responsabilità diretta di risultato e riporta direttamente alla Direzione Strategica



**Figura 1: Strutture in line a Direttore Sanitario**

(estratto Deliberazione 717 del 07/04/2017 Piano di organizzazione aziendale 2017 – 2019)



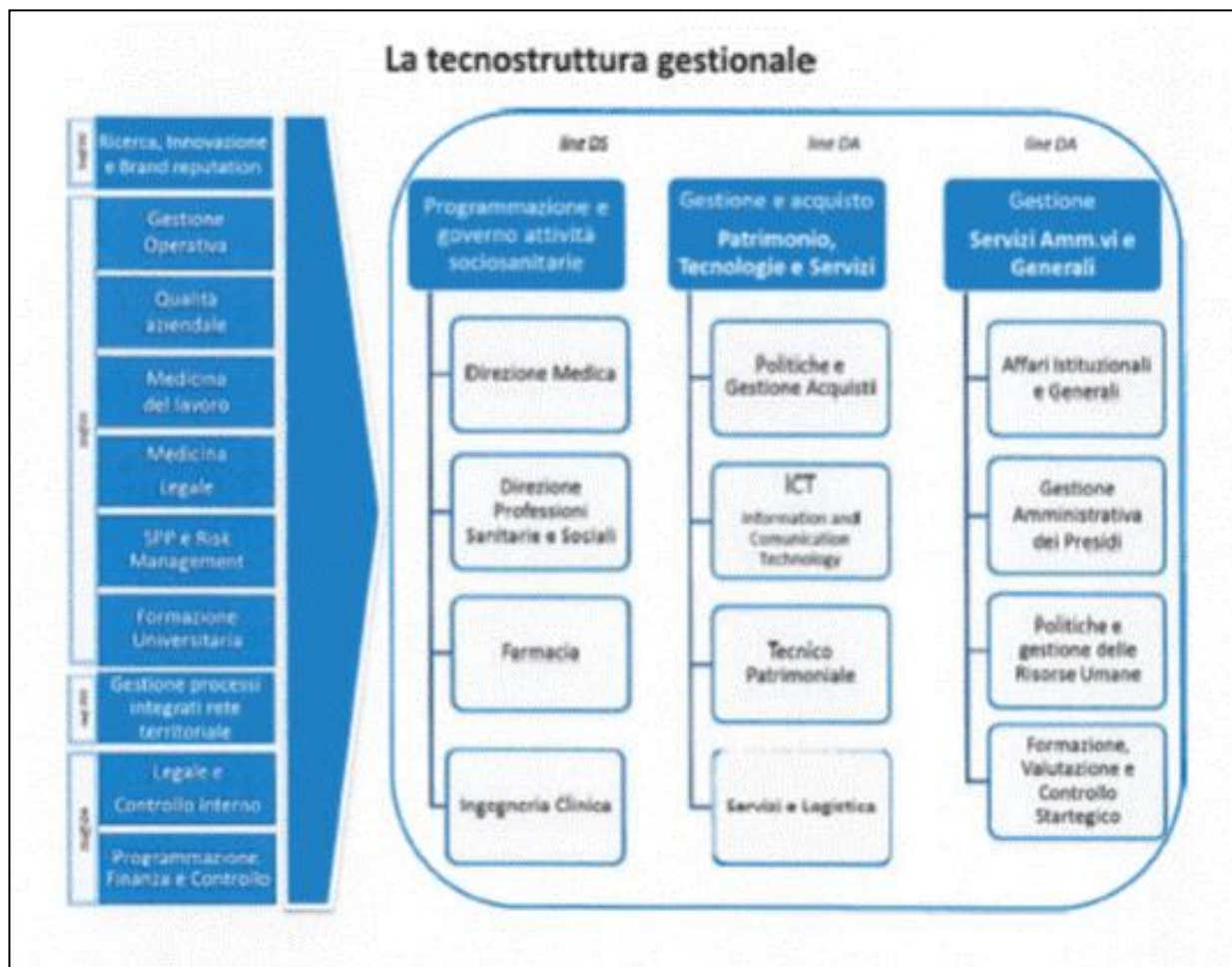
**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it

**Figura 2: Tecnostruttura gestionale**

(estratto Deliberazione 717 del 07/04/2017 Piano di organizzazione aziendale 2017 – 2019)



**4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE**

Le Parti interessate sono state definite dall'ASST-PG23. Le loro esigenze ed aspettative rilevanti riguardo la qualità del servizio sono comprese dalla UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali e sono indicate nel Manuale della Qualità aziendale (MQ4) al quale si rimanda.

**4.3 DETERMINARE IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

Il sistema di gestione per la qualità si applica a tutti processi e a tutte le attività della UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali.

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it

#### 4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUOI PROCESSI

L'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali, in linea con la gestione aziendale, ha identificato e documentato i propri processi, li attua e li mantiene aggiornati con l'obiettivo di garantire la qualità delle prestazioni e dei servizi e di migliorarne nel tempo l'efficacia.

A tal fine ha:

1. identificato i processi di lavoro, primari e di supporto;
2. pianificato nei documenti di riferimento le modalità di funzionamento e tenuta sotto controllo dei processi;
3. definito i criteri di monitoraggio, misurazione e analisi dei processi.

#### Processi Primari

L'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali all'interno della programmazione e governo delle attività socio-sanitarie dell'azienda assicura il macro processo di:

“Pianificazione, definizione, erogazione, valutazione e controllo dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire l'appropriatezza organizzativa e l'impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, della qualità e alla continuità delle cure”.

Il macro processo è declinato nei seguenti Processi Primari:

- PP1 Pianificazione (definizione degli obiettivi e delle modalità per raggiungerli)
- PP2 Organizzazione (stabilire quali risorse e attività sono richieste per il raggiungimento degli obiettivi, assegnare le responsabilità e definire le relazioni per il raggiungimento degli stessi)
- PP3 Direzione (realizzazione di quanto pianificato e organizzato)
- PP4 Controllo (raffrontare i risultati ottenuti con gli standard pianificati)
- PP5 Formazione e aggiornamento.

#### Processi di supporto

##### *Strategici della Direzione*

- Programmazione.
- Controllo.

#### UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)





- Comunicazione.
- Relazioni con il Pubblico.
- Gestione e sviluppo delle risorse.
- Formazione
- Marketing sanitario.
- Prevenzione e protezione.
- Pubblica tutela.
- Qualità.
- Risk management.

***Processi per la gestione organizzativa finalizzata al miglioramento della qualità***

- Riesame della Direzione.
- Tenuta sotto controllo dei documenti del Sistema Qualità.
- Gestione dei documenti di registrazione del Sistema Qualità.
- Audit interni.
- Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.
- Azioni Correttive.
- Misurazione, analisi e miglioramento.

***Processi Sanitari Tecnici, e Amministrativi:***

- Allestimento e gestione medicinali, dispositivi medici, dietetici all'interno e al pubblico.
- Laboratorio cellule staminali.
- Diagnostica di Laboratorio.
- Diagnostica per Immagini.
- Produzione e gestione emocomponenti.
- Banca Biologica.
- Disinfezione, Sterilizzazione, Pulizia, Trattamento rifiuti.
- di Dipartimento amministrativo.
- di Dipartimento tecnico.



### Processi in outsourcing

L'ASST ha scelto di affidare all'esterno, in outsourcing, le attività riportate in MQ4.

Le modalità di gestione dei processi in outsourcing sono descritti in PG5MQ4 "Gestione dei processi in outsourcing".

La DPSS assicura il controllo diretto, secondo procedura generale aziendale, dei processi di seguito riportati.

OGGETTO DI GARA	Direttore dell'esecuzione del contratto
Servizio di Trasporto Leggero Manuale delib.n.949 del 24705/2018 con proroga al 30/06/2019 (Trasporto emocomponenti e Trasporto leggero manuale)	Direttore professioni sanitarie e sociali
Servizio di trasporto intraospedaliero dei pazienti	Direttore professioni sanitarie e sociali
Fornitura di un servizio per il supporto tecnico al funzionamento, l'integrazione informatica e la disponibilità delle apparecchiature necessarie all'implementazione di due sale operatorie ad alta tecnologia della durata di 8 anni"	Responsabile DPSS Dipartimento Diagnostica per Immagini (per la programmazione delle presenze del personale tecnico)



### Elementi in ingresso

Normativa cogente  
 Norme deontologiche professionali  
 Disposizioni aziendali  
 Risorse umane e tecnologiche  
 Flussi dati Aziendali  
 Indicatori di processo e NC  
 Evidenze scientifiche

### UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Pianificazione, definizione, erogazione, valutazione e controllo dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire l'appropriatezza organizzativa e l'impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, della qualità e alla continuità delle cure.

### Elementi in uscita

Soddisfazione dei bisogni di Assistenza Infermieristica, Tecnico Sanitaria, Riabilitativa, Ostetrica e Sociale .

**DPSS attraverso un approccio sistemico alla gestione entra trasversalmente in tutti i Processi Primari dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale**

### Processi di supporto

#### PS1 Processi Tecnici, Sanitari e Amministrativi:

- Allestimento e gestione medicinali, dispositivi medici, dietetici all'interno e al pubblico.
- Laboratorio cellule staminali.
- Diagnostica di Laboratorio.
- Diagnostica per Immagini.
- Produzione e gestione emocomponenti.
- Banca Biologica.
- Disinfezione, Sterilizzazione, Pulizia, Trattamento rifiuti.
- di Dipartimento amministrativo.
- di Dipartimento tecnico.

#### PS2 Processi per il miglioramento della qualità

- Riesame della Direzione.
- Tenuta sotto controllo dei documenti del Sistema Qualità.
- Gestione dei documenti di registrazione del Sistema Qualità.
- Audit interni.
- Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi.
- Azioni Correttive.
- Misurazione, analisi e miglioramento.

#### PS3 Processi Strategici della Direzione Aziendale

- Programmazione.
- Controllo.
- Comunicazione.
- Relazioni con il Pubblico.
- Gestione e sviluppo delle risorse.
- Formazione
- Marketing sanitario.
- Prevenzione e protezione.
- Pubblica tutela.
- Qualità.
- Risk management

### UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



## **5. LEADERSHIP**

### **5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO**

#### **5.1.1 Generalità**

Nel rispetto della Politica per la Qualità Aziendale l'UOC DPSS ritiene che l'adozione e l'implementazione piena e sostanziale di un Sistema di Gestione per la Qualità sia fondamentale, per garantire la soddisfazione delle esigenze di tutti coloro che intervengono nei processi di produzione e fruizione di beni e servizi quali le persone assistite, il personale e la collettività. Secondo tale orientamento si propone di garantire il soddisfacimento dei bisogni di assistenza infermieristica, tecnico – sanitaria, riabilitativa, ostetrica e sociale delle persone assistite fornendo attraverso i propri operatori un'assistenza personalizzata, appropriata, efficace ed efficiente.

L'UOC DPSS opera per creare un clima aziendale orientato al coinvolgimento di tutto il personale nella convinzione che il personale costituisce la risorsa più importante dell'organizzazione e che solo attraverso una politica di coinvolgimento, motivazione, condivisione delle conoscenze e di responsabilizzazione del personale, l'organizzazione stessa possa operare con successo.

La DPSS promuove uno stile di “*empowering leadership*” attraverso una gestione del personale volta a aumentare la motivazione, fornire adeguato supporto e accesso alle risorse, apprendimento continuo e partecipazione al processo decisionale. L'obiettivo è di favorire la crescita dell'impegno degli operatori con l'organizzazione e di conseguenza migliorare il vissuto lavorativo e la soddisfazione generale dei collaboratori al fine di contribuire a creare ambienti di lavoro sani con tutti i vantaggi che ne derivano: buona pratica professionale, buona qualità di cura degli assistiti, buoni risultati organizzativi, migliorare la salute mentale e fisica degli operatori e prevenire il burnout.

L'UOC DPSS attraverso un approccio sistemico alla gestione entra trasversalmente in tutti i processi primari dell'azienda favorendo l'integrazione delle professionalità coinvolte al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali. A tal fine considera che solo una valutazione continua dei risultati possa migliorare

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

le prestazioni del sistema ed essere da stimolo nel perseguire gli obiettivi prefissati dando la possibilità a tutto il personale di partecipare attivamente al miglioramento del proprio lavoro. Ciò richiede l'adozione di un approccio per processi che analizzi le procedure di erogazione dei servizi, l'analisi delle possibili cause di malfunzionamento, l'adozione di interventi correttivi e preventivi.

DirDPSS si impegna a diffondere e illustrare la Politica per la Qualità Aziendale al personale nell'ambito di appositi incontri di cui viene tenuta registrazione attraverso documentazione scritta e/o informatica. Per lo sviluppo del Sistema di gestione per la Qualità si avvale della collaborazione del RQ e di tutti i RDPSS. La funzione del RQ è assegnata da DirDPSS ad un RDPSS in possesso di competenze specifiche.

DirDPSS e i RDPSS si riuniscono di norma settimanalmente con il compito di fornire alla Direzione il necessario supporto nell'attuazione e nel riesame periodico del Sistema di Gestione per la Qualità.

I RDPSS riuniscono almeno una volta al mese i Coordinatori di Struttura Organizzativa del proprio dipartimento.

Tutte le riunioni vengono verbalizzate e la relativa documentazione archiviata su supporto informatico.

I Coordinatori coadiuvati da RDPSS garantiscono la diffusione della Politica per la Qualità a tutto il personale delle Unità Assistenziali.

### **5.1.2 Focalizzazione sul cliente**

La Direzione Aziendale, ha preso in considerazione il contesto esterno ed interno, le parti interessate rilevanti ed i loro rilevanti requisiti, ha individuato e definito le varie tipologie di clienti, interni ed esterni, ne ha determinato i requisiti e i requisiti cogenti applicabili accertandosi con regolarità che essi siano compresi e soddisfatti.

L'UOC DPSS, in linea con le indicazioni aziendali, attraverso un approccio sistemico alla gestione entra trasversalmente in tutti i processi primari dell'azienda e identifica principalmente due tipologie di utenti:

- le persone assistite dall'ASST;
- tutto gli operatori che afferiscono alla DPSS e che operano all'interno dei Dipartimenti.

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

Al fine di garantire una gestione integrata delle risorse in risposta ai bisogni delle persone assistite la DPSS ritiene fondamentale la collaborazione con i Direttori dei Dipartimenti, con le Università, gli Istituti di Ricerca, le Società Scientifiche, gli Ordini Professionali, i rappresentanti dei cittadini.

Al fine di monitorare la soddisfazione delle persone assistite la DPSS collabora attivamente con l'URP alle indagini di Customer e all'analisi dei reclami.

L'UOC DPSS per garantire la massima attenzione al cliente ha intrapreso ed intende mantenere alcune iniziative che prevedono:

- mantenimento del Sistema Gestione Qualità;
- emissione e aggiornamento di documenti di assistenza al cliente, in particolare la Specifica del Servizio Fornito;
- attività di consulenza;
- organizzazione di incontri di aggiornamento all'interno dell'Azienda ed all'esterno;
- promozione della partecipazione del personale ad attività di aggiornamento finalizzate al miglioramento del servizio;
- cura delle relazioni con enti esterni, società scientifiche e culturali, associazioni umanitarie;
- partecipazione a progetti comuni con altri Ospedali, Università, Istituti scientifici, Società scientifiche;
- definizione delle linee di integrazione operativa con le altre UOC dell'Azienda.



## 5.2 POLITICA

L'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociale (DPSS) è parte della tecnostruttura aziendale al servizio del Polo Ospedaliero e Rete Territoriale con responsabilità di risultato e supporto strategico alla Direzione Strategica (pianificazione, programmazione controllo).

Opera in conformità con la pianificazione strategica e gli obiettivi aziendali attraverso la direzione, l'organizzazione e il coordinamento del personale infermieristico, ostetrico, tecnico-sanitario, riabilitativo, di prevenzione e dell'ambito sociale, nonché degli operatori di supporto che operano nell'Azienda SocioSanitaria Territoriale (ASST).

### 5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità

#### *Mission*

All'interno della programmazione e governo delle attività sociosanitarie, la DPSS assicura la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e l'impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, della qualità e alla continuità delle cure.

Le attività dell'unità sono le seguenti:

- pianifica, programma, gestisce e valuta le risorse professionali;
- partecipa al processo di budgeting e collabora alla pianificazione delle attività sociosanitarie;
- promuove la formazione e lo sviluppo delle competenze professionali orientate agli obiettivi strategici;
- promuove l'efficacia, l'efficienza e l'appropriatezza organizzativa e clinico-assistenziale delle prestazioni professionali orientate ai processi;
- favorisce l'integrazione con le strutture socio-sanitarie e con gli enti locali promuovendo percorsi orientati alla continuità delle cure in ambito ospedaliero e territoriale;
- partecipa allo sviluppo di modelli organizzativi orientati all'evoluzione dei bisogni di salute, dei processi di cura, dell'organizzazione della struttura e delle tecnologie dell'assistenza;

- promuove la ricerca scientifica nei processi di afferenza anche attraverso una costante ed organica interazione con le Università;
- promuove la misurazione degli esiti raggiunti.

### 5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità

DirDPSS si impegna a diffondere e illustrare la Politica per la Qualità Aziendale al personale nell'ambito di appositi incontri di cui viene tenuta registrazione attraverso documentazione scritta e/o informatica e attraverso la diffusione dei documenti del Sistema Gestione Qualità.

La comunicazione è descritta al paragrafo 7.4 delle presenti Regole di Unità.

### 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

Il Dirigente della DPSS è responsabile del governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale assicurando qualità, appropriatezza, efficacia ed efficienza tecnico-organizzativa delle attività assistenziali erogate nell'ambito della prevenzione, cura, riabilitazione e palliazione sulla base delle funzioni e delle responsabilità attribuite a ciascun professionista nel rispetto dei profili delineati dalla norma nonché degli specifici codici deontologici. Concorre all'organizzazione di idonei percorsi clinico-assistenziali basati sull'integrazione delle diverse competenze professionali per garantire una risposta appropriata ai bisogni di assistenza sanitaria delle persone assistite.

La DPSS si articola in tre livelli:

- **livello Aziendale** con funzioni di pianificazione e programmazione strategica, direzione, indirizzo, coordinamento e valutazione delle articolazioni decentrate secondo gli obiettivi e le linee di indirizzo della Direzione Strategica;
- **livello Dipartimentale** con funzioni di integrazione organizzativa e funzionale delle risorse; sviluppo della qualità dell'assistenza attraverso la progettazione, gestione e valutazione di interventi di miglioramento trasversali;
- **livello di Struttura Complessa** con funzioni di programmazione, organizzazione, verifica delle prestazioni erogate e coordinamento delle risorse professionali coinvolte.

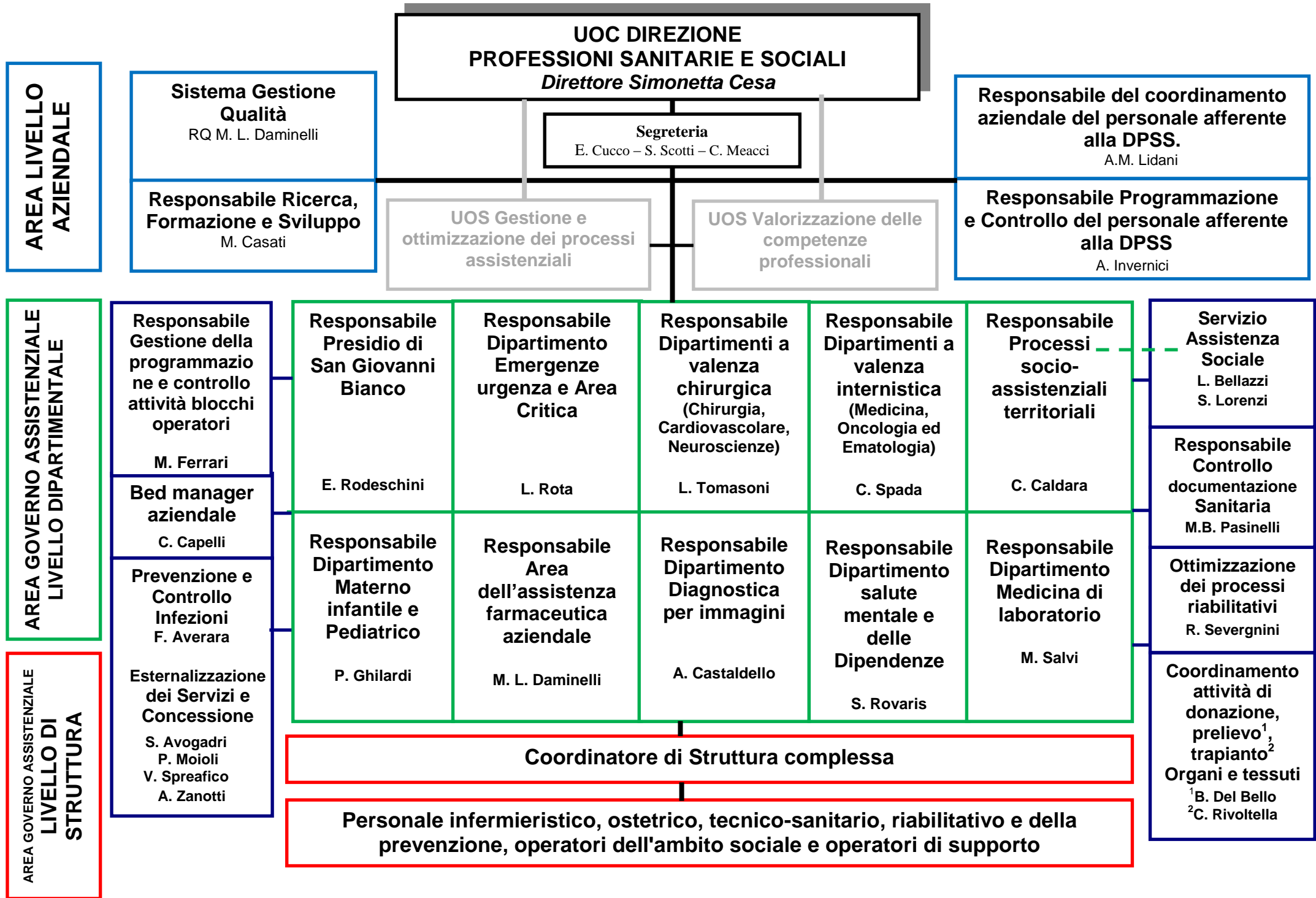


Alla DPSS sono attribuite le seguenti responsabilità:

- partecipazione al processo di budget per quanto attiene la definizione degli obiettivi e l'attribuzione delle risorse;
- progettazione e sviluppo di modelli organizzativi assistenziali innovativi coerenti con le indicazioni legislative e della letteratura e considerati in un'ottica di qualità e di sostenibilità economica;
- gestione del personale attraverso la programmazione, gestione e direzione delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi di lavoro attraverso la pianificazione del fabbisogno, la valutazione delle competenze, l'elaborazione dei programmi di accoglienza e di inserimento, la valutazione e la valorizzazione;
- analisi del fabbisogno formativo, definizione dei piani formativi, promozione e realizzazione di interventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali;
- la definizione e l'adozione di standard assistenziali, la misurazione degli esiti e la valutazione del rischio clinico e della sicurezza dei processi finalizzata a garantire la massima tutela per gli utenti e per gli operatori;
- partecipazione allo sviluppo e verifica del sistema informativo aziendale con particolare riguardo ai flussi e agli strumenti informativi relativi alle attività assistenziali;
- utilizzo di una documentazione clinico-assistenziale integrata e sviluppata a tutti i livelli dell'organizzazione;
- partecipazione all'elaborazione e all'implementazione dei progetti relativi al miglioramento della qualità e promozione di progetti di ricerca e di sviluppo professionale;
- partecipazione alla definizione degli indirizzi concernenti l'applicazione del contratto di lavoro, l'identificazione di sistemi premianti e di un sistema di valutazione delle prestazioni professionali.

### 5.3.1 Organigramma

Si riporta di seguito l'organigramma dell'UOC DPSS.





## **DIRETTORE UOC DPSS**

Dr.ssa Simonetta Cesa

## **LIVELLO AZIENDALE**

### **UOS Gestione e ottimizzazione dei processi assistenziali**

In attesa espletamento concorso.

### **UOS Valorizzazione delle competenze professionali**

In attesa espletamento concorso.

## **Responsabile Ricerca, Formazione, Sviluppo**

Resp. Dr.ssa Monica Casati

Staff:

Inf. Simona Egidi

Dr.ssa Ramona Pellegrini

## **Responsabile Coordinamento Aziendale del Personale afferente alla DPSS**

CI Anna Maria Lidani

Staff:

CI. Monica Piantoni

## **Responsabile Programmazione e Controllo del Personale Afferente alla DPSS**

CI Angelo Invernici

Staff:

Inf. Simona Brugnetti

## **Referente Sistema Gestione Qualità**

RQ Marinella L. Daminelli

## **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Specificazione del Servizio Fornito data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



### **Segreteria**

CA. Emanuela Cucco

CA. Stefania Scotti

TSRM Cinzia Meacci

### **LIVELLO DIPARTIMENTALE**

#### **Responsabile DPSS Presidio Ospedaliero San Giovanni Bianco**

CI Eleonora Rodeschini

#### **Responsabile DPSS Dipartimento medicina di laboratorio**

CT Marco Salvi

#### **Responsabile DPSS Dipartimenti a valenza chirurgica (Cardiovascolare, Chirurgico, Neuroscienze)**

CI Laura Tomasoni

#### **Responsabile DPSS Dipartimento a valenza internistica (Medicina, Oncologia ed Ematologia)**

Dr.ssa Chiara Spada

#### **Responsabile DPSS per area dell'assistenza farmaceutica aziendale**

CI Marinella L. Daminelli

#### **Responsabile DPSS Dipartimento di salute mentale e delle dipendenze**

CI Simonetta Rovaris

#### **Responsabile DPSS Dipartimento diagnostica per immagini**

Dott. Antonio Castaldello



**Responsabile DPSS Dipartimento materno-infantile e pediatrico**

Dr.ssa Patrizia Ghilardi

**Responsabile Processi Socioassistenziali Territoriali**

Dr.ssa Cristina Caldara

**Responsabile DPSS Dipartimento Emergenza Urgenza ed Area Critica**

CI Lairetta Rota

**Responsabile DPSS Bed Manager aziendale**

Dr.ssa Cinzia Capelli

**Responsabile DPSS Gestione della programmazione e controllo attività blocchi operatori**

Dr.ssa Maddalena Ferrari

**Servizio Assistenza Sociale**

A.S. Laura Bellazzi

A.S. Simona Lorenzi

**Responsabile DPSS Controllo documentazione sanitaria**

CI Maria Bortolina Pasinelli

**Responsabile DPSS Ottimizzazione dei processi riabilitativi**

Dr.ssa Roberta Severgnini

**Coordinamento Esternalizzazione dei servizi**

CI Sofia Avogadri (Igiene ambientale)

Inf. Veronica Spreafico (Igiene ambientale)

CI Pinuccia Moioli (Attività di supporto e servizi alberghieri)

CI Anna Zanotti (Centrale di sterilizzazione e Trasporto intraospedaliero degenti)

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



## **Coordinamento Prevenzione e Controllo Infezioni**

CI. Franca Averara

## **Coordinamento attività di donazione, prelievo<sup>1</sup>, trapianto<sup>2</sup> d'organi e tessuti**

<sup>1</sup>CI Bibiana Del Bello

<sup>2</sup>CI Cristiana Rivoltella



### 5.3.2 Direttore

#### **Direttore UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

**Dr.ssa Simonetta Cesa**

Tel. 035/2675179 – Cell. Aziendale 21943 E-mail: scesa@asst-pg23.it

Con funzioni di pianificazione e programmazione strategica, direzione, indirizzo, coordinamento e valutazione delle articolazioni decentrate secondo gli obiettivi e le linee di indirizzo della DAZ:

#### **Ambiti di responsabilità:**

- partecipa alla DAZ per le tematiche di competenza a valenza strategica ed elabora gli obiettivi e le linee di intervento della DPSS in conformità agli indirizzi della Direzione Generale e ai piani strategici aziendali;
- definisce la struttura e il funzionamento dei settori organizzativi della DPSS e ne dirige le attività elaborando, secondo le indicazioni della Direzione Generale, gli obiettivi di budget da proporre in sede di negoziazione;
- definisce il fabbisogno complessivo delle risorse di personale riguardo a consistenza numerica e pianificazione del turn over, stabilendo le politiche di sviluppo e di gestione del personale;
- collabora alla definizione degli indirizzi concernenti l'applicazione del contratto e all'identificazione di sistemi premianti e di un sistema di valutazione delle prestazioni/competenze specifico per le risorse professionali gestite e coerente con il sistema aziendale;
- ha la responsabilità del governo clinico assistenziale complessivo, relativamente ai processi assistenziali, alle attività di supporto e a quelle alberghiere in un sistema integrato di cure;
- promuove e sviluppa la revisione dei modelli organizzativi perseguendo la ricerca e lo sviluppo di un omogeneo sistema informativo;
- definisce le modalità di funzionamento organizzativo, con particolare riguardo a:
  - rapporti tra le articolazioni gestionali;
  - rapporti tra specifici settori trasversali e le direzioni assistenziali di Dipartimento e di Struttura;
  - modalità di conduzione omogenea della gestione del personale all'interno dell'Azienda;
  - promuove l'analisi del fabbisogno formativo e il piano di formazione in linea con i cambiamenti organizzativi pianificati e gli obiettivi aziendali;

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



- promuove e sviluppa processi finalizzati alla definizione di indicatori di qualità dell'assistenza e alla precoce rilevazione di eventi critici, secondo i criteri definiti dalla letteratura, perseguendo obiettivi di eccellenza dei contenuti professionali;
- promuove e sviluppa progetti di ricerca e di sviluppo professionale;
- è componente degli organi collegiali aziendali;
- in caso di assenze programmate, nomina tra i propri collaboratori un sostituto lo comunica al Direttore Sanitario.

### **5.3.3. Livello Aziendale**

Con funzioni di pianificazione e programmazione strategica, direzione, indirizzo, coordinamento e valutazione delle articolazioni decentrate secondo gli obiettivi e le linee di indirizzo della Direzione Strategica.

#### **5.3.3.1 UOS Gestione e ottimizzazione dei processi assistenziali**

Propone e implementa modelli organizzativi in grado di garantire la gestione di processi orizzontali con strumenti di organizzazione secondo la logica della rete sia interna che esterna, garantendo la presa in carico della persona e evitando la frammentazione dei processi e la suddivisione dei servizi.

#### **5.3.3.2 UOS Valorizzazione delle competenze professionali**

Questa funzione riguarda il presidio delle scelte strategiche per le risorse umane aziendali, in merito allo sviluppo dei saperi, delle specializzazioni e delle competenze delle professioni sanitarie e sociali.





### 5.3.3.3 Responsabile Sistema Gestione Qualità (RQ)

RDPSS Marinella L. Daminelli

Tel. 035/2674703 – Cell. Aziendale 21794

E-mail: [mdaminelli@asst-pg23.it](mailto:mdaminelli@asst-pg23.it)

#### Ambiti di Responsabilità

- Collabora con DirDPSS nella promozione, all'interno dell'équipe, del Sistema Gestione Qualità;
- coordina la stesura dei documenti del Sistema Qualità di Unità e ne verifica il rispetto dei requisiti della Norma;
- gestisce la documentazione del Sistema Qualità;
- mantiene i rapporti con l'Ufficio Gestione Qualità;
- gestisce le attività relative alle Azioni Correttive della propria Unità;
- collabora con DirDPSS e RFS per il monitoraggio dei programmi definiti per il raggiungimento degli obiettivi;
- coordina le attività di formazione del personale sui temi della Qualità nella propria Unità;
- elabora il rapporto di competenza sul Sistema Qualità della DSPS per il Riesame della Direzione e coordina la stesura del Verbale e dei relativi Piani della Qualità;
- collabora all'analisi e alla elaborazione statistica dei dati della DPSS;
- concorda con DirDPSS le proprie assenze programmate.



#### **5.3.3.4 Responsabile RICERCA, FORMAZIONE E SVILUPPO**

Responsabile Dr.ssa Monica Casati

Tel. 035/2675196

Cell. Aziendale 21860

E-mail: mcasati@asst-pg23.it

#### **Ambiti di Responsabilità**

- Promuove lo sviluppo della ricerca negli ambiti definiti dalla direzione della DPSS;
- coordina progetti di ricerca cui contribuisce con supporto metodologico, scientifico e organizzativo; valuta le ricadute nell'organizzazione dell'attività di ricerca implementata;
- concorre allo studio di nuovi modelli organizzativi e ne favorisce lo sviluppo sulla base delle evidenze della letteratura e dello sviluppo dell'organizzazione verso il nuovo ospedale;
- concorre allo sviluppo del percorso della cartella clinica elettronica;
- individua e supporta le aree di sviluppo di protocolli assistenziali in collaborazione con i responsabili e ne supervisiona l'attività. Cura la fase di diffusione e implementazione ed elabora i criteri e gli strumenti per la valutazione dei protocolli applicati;
- formula proposte per il miglioramento continuo della qualità delle cure e di verifica dei risultati perseguendo l'efficacia e l'appropriatezza delle prestazioni secondo i principi della medicina basata sulle prove di efficacia e l'adozione di standard assistenziali;
- propone argomenti di ricerca in base agli aspetti critici evidenziati dal monitoraggio sistematico degli indicatori del cruscotto direzionale aziendale ed elabora proposte per la valutazione di eventi sentinella;
- promuove l'analisi del fabbisogno formativo e il piano di formazione in linea con i cambiamenti organizzativi pianificati e gli obiettivi aziendali;
- promuove e favorisce i percorsi e gli scambi con la formazione universitaria delle professioni sanitarie;
- collabora nei percorsi di riorganizzazione finalizzati alla gestione del nuovo ospedale;
- concorda con DirDPSS le proprie assenze programmate.

#### **Staff Ricerca, Formazione e Sviluppo**

Inf. Simona Egidi

Dr.ssa Ramona Pellegrini

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



### **5.3.3.5 Responsabile DPSS COORDINAMENTO AZIENDALE DEL PERSONALE AFFERENTE ALLA DPSS**

CI Anna Maria Lidani

Tel. 035/2675190

E-mail: amlidani@asst-pg23.it

#### **Mission**

Il Responsabile del Coordinamento Aziendale del personale afferente alla DPSS opera nella piena condivisione della mission aziendale e concorre al perseguimento degli obiettivi generali e specifici della struttura in relazione alla gestione del personale afferente all'UOC. Assicura qualità, appropriatezza, efficacia ed efficienza tecnico-organizzativa delle attività assistenziali e sociali erogate nell'ambito della prevenzione, cura, riabilitazione e palliazione garantendo la presenza di personale che esercita in base alle funzioni e responsabilità attribuite nel rispetto dei profili delineati dalla norma nonché degli specifici codici deontologici.

Gestisce il personale attraverso la programmazione, gestione e coordinamento delle risorse garantendone il miglior impiego nei processi di lavoro attraverso la pianificazione del fabbisogno, la valutazione delle competenze, l'elaborazione dei programmi di accoglienza e di inserimento, la valutazione e la valorizzazione coniugando le esigenze aziendali con le competenze e le aspettative personali.

#### **Responsabilità**

Collabora nella progettazione e sviluppo di modelli organizzativi assistenziali innovativi coerenti con le indicazioni legislative e della letteratura, considerati in un'ottica di qualità e sostenibilità economica nella logica delle politiche definite di sviluppo del personale

Collabora nella definizione di standard assistenziali e garantisce l'applicazione dei modelli organizzativi adottati, in collaborazione con i Responsabili di Dipartimento della DPSS

Analizza le risorse esistenti e individua la rispondenza ai criteri regionali di accreditamento e definisce criteri per la definizione del fabbisogno di personale afferente alla DPSS mediante la valutazione della rilevazione dei carichi di lavoro e la valutazione della complessità assistenziale per singola struttura

Garantisce il mantenimento degli organici di personale definiti per singola struttura

Collabora nei percorsi di riorganizzazione definendo la relativa evoluzione delle dotazioni organiche

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



Collabora alla programmazione e discussione del budget per la gestione delle risorse umane

Individua i criteri di assegnazione del personale alle diverse strutture assicurando i livelli assistenziali definiti

Verifica l'adeguata presenza di personale a garanzia dell'erogazione delle prestazioni professionali e di supporto nelle strutture e definisce gli indirizzi per interventi correttivi e di compensazione intra ed interdipartimentali

E' responsabile della gestione del personale relativamente alla selezione, reclutamento, accoglienza, collocazione e di inserimento

Verifica l'applicazione degli strumenti di valutazione del personale neoassunto

Collabora con UOC Politiche e Gestione delle Risorse Umane nel promuovere attivazione di procedure per il reclutamento del personale

Collabora con il Servizio Sorveglianza Sanitaria dei Lavoratori nella gestione del personale con prescrizioni e/o limitazioni sanitarie

Collabora con il Servizio Prevenzione e Protezione nell'applicazione della normativa e dei regolamenti vigenti

Collabora con i responsabili delle Strutture non sanitarie afferenti al Dipartimento Servizi Amministrativi e Generali e al Dipartimento Patrimonio, Tecnologia e Servizi per una completa integrazione dei servizi

### **Principali attività**

- Monitora le presenze di personale a garanzia del mantenimento dell'erogazione dell'attività e predispone eventuali interventi correttivi.
- Monitora l'applicazione del modello organizzativo dell'erogazione delle prestazioni e predispone eventuali interventi correlati.
- Seleziona e recluta il personale attraverso colloqui individuali atti a valutare le competenze, le attitudini.
- Colloca il personale nel rispetto delle competenze, attitudini, idoneità sanitaria, benefici legislativi richiesti, contratto giuridico ed esigenze organizzative.
- Verifica il rispetto dei piani d'inserimento del personale e predispone eventuali interventi correttivi.

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



- Verifica il percorso di valutazione del personale e predispone eventuali interventi correttivi.
- Interviene attraverso puntuale verifica in caso di valutazioni negative attraverso incontri con singoli Responsabili di Dipartimento DPSS, Coordinatori e dipendente.
- Redige relazioni in caso di valutazioni giuridiche negative da trasmettere all'Ufficio del Personale per la rescissione del contratto lavorativo.
- Interviene attraverso puntuale verifica in caso di contestazioni disciplinari attraverso incontri con Responsabili di Dipartimento DPSS e Coordinatori e redige relazioni di trasmissione agli organi competenti.
- Gestisce le richieste di dimissione, aspettativa, mobilità intra ed extra aziendale e modifica dei rapporti di lavoro attraverso colloqui con i singoli dipendenti in applicazione delle norme contrattuali e valutazioni organizzative.
- Gestisce il turno-over del personale afferente.



### **5.3.3.6 Responsabile DPSS PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO AZIENDALE DEL PERSONALE AFFERENTE ALLA DPSS**

CI Angelo Invernici

Tel. 035/2675193

E-mail: ainvernici@asst-pg23.it

#### **Mission**

La DPSS attua il proprio ruolo di indirizzo, direzione e organizzazione mediante la pianificazione, gestione, valutazione e valorizzazione delle risorse umane assegnate nell'ambito di sistemi operativi ad elevata integrazione anche di tipo informatico.

La funzione di Programmazione e Controllo Risorse Umane è istituita con il compito di coadiuvare e orientare le attività di organizzazione, gestione e pianificazione dei turni di lavoro ottimizzando il ruolo dei coordinatori e le relazioni con gli uffici amministrativi aziendali, le società di gestione dei servizi esternalizzati e le istituzioni extra aziendali interessate, nell'ambito di una gestione altamente informatizzata ed integrata delle funzioni per il trattamento giuridico, economico-previdenziale, presenze-assenze e programmazione turnistica del personale che lavora nelle unità assistenziali o operative afferenti alla DPSS. La funzione ha anche il compito di valutare o promuovere lo sviluppo o il reperimento di un applicativo informatico per la generazione automatica della programmazione dei turni di lavoro a supporto dell'attività dei coordinatori.

#### **Responsabilità**

Orientamento e sostegno ai coordinatori nella programmazione dei turni di lavoro:

- supervisione e gestione dei modelli di articolazione dei turni, degli orari di lavoro e della corretta applicazione degli istituti contrattuali e degli accordi aziendali inerenti l'organizzazione del lavoro;
- partecipazione alla definizione degli indirizzi concernenti l'applicazione del contratto di lavoro, l'identificazione di sistemi premianti, la conservazione di un sistema di valutazione delle prestazioni professionali e di un sistema di rilevazione dell'impegno assistenziale nelle UO aziendali;
- promozione di percorsi e criteri per lo sviluppo dell'organizzazione del lavoro e del personale mediante il miglioramento continuo dei sistemi per la gestione delle presenze e delle assenze e la formazione rivolta alle Posizioni organizzative e ai Coordinatori;

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



- partecipazione alla soddisfazione dei debiti informativi verso le strutture gli organismi istituzionali extraaziendali inerenti l'accreditamento delle strutture e la gestione del personale;
- partecipazione allo sviluppo e al mantenimento di un sistema informativo locale presso la DPSS a sostegno della gestione delle risorse umane.

### **Principali attività**

- Partecipa nell'ambito della gestione giuridico-economica del personale, relativamente alle competenze della DPSS, alla gestione dei turni e degli orari di lavoro, mediante programmi informatici aziendali, adattandoli alle regole aziendali e normative vigenti.
- Definisce le modalità e coordina l'utilizzo del programma informatico per la gestione delle presenze-assenze, tiene i rapporti con la ditta fornitrice per le modifiche necessarie al mantenimento e per lo sviluppo/miglioramento dell'applicativo Partecipa alla definizione degli indirizzi concernenti l'applicazione del contratto di lavoro.
- Collabora alla gestione delle retribuzioni "accessorie" quali: area a pagamento, libera professione, sperimentazioni, attività convenzionate, progetti speciali aziendali, sistemi premianti, ecc.
- Fornisce ai coordinatori supporto alla programmazione delle presenze e collabora al controllo e monitoraggio delle stesse mediante il sistema informatico aziendale.
- Predisporre, implementa e valuta un sistema reportistico/database informatico interno alla DPSS per la gestione del personale a sostegno dei processi direzionali.
- Pianifica e propone progetti di miglioramento relativi ai percorsi di sviluppo del sistema di gestione.
- Soddisfa (o partecipa alla predisposizione dei dati) i debiti informativi verso gli organismi aziendali (CdG, ...) ed extra-aziendali (RI.ATS, Ministero) inerenti l'accreditamento delle strutture (ASAN) e la gestione del personale (PLUPER, trasparenza, ecc...).
- Coordina il proprio nucleo operativo.



### 5.3.3.7 Segreteria

CA Emanuela Cucco Tel. 035/2675198

CA Stefania Scotti Tel. 035/2675188

TSRM Cinzia Meacci Tel. 035/2675199

Fax 035 – 2674972

E-mail: dps.segreteria@asst-pg23.it

### Ambiti di Responsabilità

- Gestisce la corrispondenza in entrata/uscita della DPSS;
- gestisce la posta elettronica in entrata/uscita della segreteria e della direzione;
- gestisce il protocollo della corrispondenza in entrata/uscita;
- archivia la corrispondenza in entrata/uscita della DPSS;
- gestisce le comunicazioni telefoniche della DPSS;
- gestisce i contatti con gli uffici direzionali/economali;
- accoglie i clienti;
- gestisce le scorte del materiale di magazzino, cancelleria e materiale alberghiero;
- gestisce le richieste di manutenzione ambienti, arredi e apparecchiature;
- collabora con DirDPSS e RQ alle attività di implementazione, diffusione e mantenimento del Sistema Gestione Qualità;
- pianifica le proprie assenze e ne dà comunicazione a DirDPSS garantendo, di norma, la presenza di almeno un CA che sostituisce quello assente.

### Dipendenza gerarchica

Dipende gerarchicamente dal Direttore UOC DPSS.





### **5.3.4 Area livello assistenziale a governo dipartimentale**

Con funzioni di integrazione organizzativa e funzionale delle risorse; sviluppo della qualità dell'assistenza attraverso la progettazione, gestione e valutazione di interventi di miglioramento trasversali.

#### **Responsabile DPSS PRESIDIO OSPEDALIERO SAN GIOVANNI BIANCO**

Sig.ra Eleonora Rodeschini

Tel. 0345/27285      E-mail: erodeschini@asst-pg23.it

#### **Mission**

Garantisce la gestione delle attività integrando processi e percorsi allineati tra i due presidi, nella logica dell'unico polo ospedaliero, identificando altresì gli elementi specifici che tengano conto della peculiarità della struttura e delle sedi territoriali afferenti.

Collabora al governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale. Facilita l'integrazione organizzativa e funzionale delle risorse all'interno della programmazione e del governo delle attività assicurando la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, alla qualità e alla continuità delle cure.

#### **Responsabilità**

Garantire nell'area di riferimento il supporto gestionale e funzionale necessario a favorire le condizioni di appropriata gestione ed integrazione del personale e dei processi specifici di settore, all'interno delle disposizioni di natura normativa, in particolare della L.R. 23/2015, delle disposizioni deontologiche, degli obiettivi e degli indirizzi direzionali.

Sostenere ed ottimizzare i processi di valutazione e sviluppo delle competenze professionali con particolare riferimento agli elementi dei sistemi qualità e risk-management, all'appropriata documentazione delle professioni sanitarie e sociali, alla promozione di progetti formativi che



rispondano ai bisogni di evoluzione organizzativa e clinica di settore e alle attività progettuali e di ricerca all'interno degli indirizzi aziendali e di valutazione costo-efficacia.

### **Principali attività**

- Partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti;
- gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e di inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzazione e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza;
- collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili;
- collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali;
- collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale ed individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo;
- promuove e implementa percorsi innovativi a livello territoriale per la gestione di utenti fragili e/o cronici.



## **Responsabile DPSS DIPARTIMENTO MEDICINA DI LABORATORIO**

CT Marco Salvi

Tel. 0352678400 – Cell. Aziendale 21802 E-mail: msalvi@ asst-pg23.it

### **Mission**

Il Dipartimento fornisce informazioni utili al fine di orientare al meglio la diagnosi, prognosi e monitoraggio dello stato di salute e/o di malattia delle persone assistite.

Collabora al governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale. Facilita l'integrazione organizzativa e funzionale delle risorse all'interno della programmazione e del governo delle attività assicurando la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, alla qualità e alla continuità delle cure.

### **Responsabilità**

Garantire nell'area di riferimento il supporto gestionale e funzionale necessario a favorire le condizioni di appropriata gestione ed integrazione del personale e dei processi specifici di settore, all'interno delle disposizioni di natura normativa, in particolare della L.R. 23/2015, delle disposizioni deontologiche, degli obiettivi e degli indirizzi direzionali.

Sostenere ed ottimizzare i processi di valutazione e sviluppo delle competenze professionali con particolare riferimento agli elementi dei sistemi qualità e risk management, all'appropriata documentazione delle professioni sanitarie e sociali, alla promozione di progetti formativi che rispondano ai bisogni di evoluzione organizzativa e clinica di settore e alle attività progettuali e di ricerca all'interno degli indirizzi aziendali e di valutazione costo-efficacia.

### **Principali attività**

- Partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti,

- gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e di inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzazione e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza,
- collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili,
- collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali,
- collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale e individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo.



**Responsabile DPSS DIPARTIMENTI A VALENZA CHIRURGICA (Cardiovascolare, Chirurgico, Neuroscienze)**

CI Laura Tomasoni

Tel. 035/2675187 Cell. Aziendale 21949

E-mail: ltomasoni@asst-pg23.it

**Mission**

Finalità prioritarie della posizione organizzativa e breve descrizione delle motivazioni per cui si ritiene necessario istituire la P.O.).

La peculiarità della presente posizione organizzativa è rappresentata dall'ottimizzazione del percorso chirurgico sviluppato nei seguenti dipartimenti: Dipartimento Cardiovascolare, Dipartimento Chirurgico e Dipartimento Neuroscienze.

Collabora al governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale. Facilita l'integrazione organizzativa e funzionale delle risorse all'interno della programmazione e del governo delle attività assicurando la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, alla qualità e alla continuità delle cure.

**Responsabilità**

Garantire nell'area di riferimento il supporto gestionale e funzionale necessario a favorire le condizioni di appropriata gestione ed integrazione del personale e dei processi specifici di settore, all'interno delle disposizioni di natura normativa, in particolare della L.R. 23/2015, delle disposizioni deontologiche, degli obiettivi e degli indirizzi direzionali.

Sostenere ed ottimizzare i processi di valutazione e sviluppo delle competenze professionali con particolare riferimento agli elementi dei sistemi qualità e risk management, all'appropriata documentazione delle professioni sanitarie e sociali, alla promozione di progetti formativi che rispondano ai bisogni di evoluzione organizzativa e clinica di settore e alle attività progettuali e di ricerca all'interno degli indirizzi aziendali e di valutazione costo-efficacia.

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



## Principali attività

- Pianifica e monitora il processo chirurgico, con particolare attenzione alla fase pre-operatoria e post-operatoria.
- Pianifica e monitora l'appropriatezza delle prestazioni e l'andamento economico delle attività relative agli Ambulatori Infermieristici.
- Promuove e implementa percorsi innovativi a livello territoriale per la gestione di utenti fragili e/o cronici.
- Partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti.
- Gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e di inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzazione e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza.
- Collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili.
- Collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali.
- Collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale e individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo.



**Responsabile DPSS DIPARTIMENTI A VALENZA INTERNISTICA (Medicina,  
Oncologia ed Ematologia)**

Dr.ssa Chiara Spada

Tel. 035/2674433 Cell. Aziendale 21577 E-mail: [cspada@asst-pg23.it](mailto:cspada@asst-pg23.it)

**Mission**

La peculiarità della presente posizione organizzativa è rappresentata dall'ottimizzazione del percorso internistico sviluppato nei seguenti dipartimenti: Dipartimento di Medicina e Dipartimento di Oncologia ed Ematologia.

I Dipartimenti a valenza internistica vedono un forte impegno nel garantire i migliori livelli di assistenza nel campo della medicina interna, generale e specialistica come nell'ambito dell'ematologia e oncologia garantendo la continuità assistenziale e terapeutica attraverso l'integrazione multiprofessionale tra le varie componenti.

Collabora al governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale. Facilita l'integrazione organizzativa e funzionale delle risorse all'interno della programmazione e del governo delle attività assicurando la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, alla qualità e alla continuità delle cure.

**Responsabilità**

Garantire nell'area di riferimento il supporto gestionale e funzionale necessario a favorire le condizioni di appropriata gestione ed integrazione del personale e dei processi specifici di settore, all'interno delle disposizioni di natura normativa, in particolare della L.R. 23/2015, delle disposizioni deontologiche, degli obiettivi e degli indirizzi direzionali.

Sostenere ed ottimizzare i processi di valutazione e sviluppo delle competenze professionali con particolare riferimento agli elementi dei sistemi qualità e risk management, all'appropriata documentazione delle professioni sanitarie e sociali, alla promozione di progetti formativi che rispondano ai bisogni di evoluzione organizzativa e clinica di settore e alle attività progettuali e di ricerca all'interno degli indirizzi aziendali e di valutazione costo-efficacia.

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



## Principali attività

- Promuove ed implementa percorsi innovativi a livello territoriale per la gestione di utenti fragili e/o cronici;
- partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti;
- gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e di inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzazione e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza;
- collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili;
- collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali;
- collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale e individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo.





## **Responsabile DPSS PER AREA DELL'ASSISTENZA FARMACEUTICA SANITARIA**

CI Marinella Loredana Daminelli

Tel. 035267 - Cell. Aziendale 21 E-mail: [ldaminelli@asst-pg23.it](mailto:ldaminelli@asst-pg23.it)

### **Mission**

Concorre alla gestione di farmaci, dispositivi medici e diagnostici supportando la Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali e la Farmacia nella politica del farmaco e dei dispositivi medici a livello aziendale.

Come parte della tecnostruttura, in linea con le indicazioni aziendali, promuove l'integrazione organizzativa e funzionale di tutte le strutture coinvolte nel processo di gestione dei farmaci dispositivi medici e diagnostici al fine di garantire adeguato supporto al processo primario clinico assistenziale avvicinando i servizi ai bisogni dell'utenza interna e esterna.

### **Responsabilità**

- Partecipare al processo di budget ed al relativo monitoraggio al fine di garantire il supporto ai coordinatori delle Unità Strutturali nell'ottimizzazione della gestione dei beni farmaceutico sanitari nel rispetto del budget assegnato;
- assicurare una corretta gestione del bene farmaceutico sanitario garantendo adeguata informazione, formazione, consulenza e verifica;
- assicurare l'analisi dei consumi del bene farmaceutico sanitario per centro di costo e la verifica delle eventuali criticità con i Coordinatori delle Unità Organizzative per la predisposizione di interventi correttivi in linea con le disposizioni aziendali;
- assicurare che l'organizzazione delle attività produttive (Galenici, galenici magistrali, farmaci orfani, antiblastici, miscele nutrizionali) e di distribuzione di beni farmaceutico sanitari siano integrate con l'organizzazione aziendale e rispondano sia ai requisiti di qualità e sicurezza dei prodotti, sia ai bisogni delle persone assistite che alle esigenze organizzative delle Unità Strutturali del polo ospedaliero e del polo territoriale;
- assicurare la soddisfazione degli utenti esterni attraverso la definizione di standard organizzativi in linea con le indicazioni aziendali;

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



- partecipare allo sviluppo, alla verifica ed implementazione di sistemi informativi multidisciplinari a supporto dell'intero percorso del bene farmaceutico sanitario: approvvigionamento, immagazzinamento conservazione, prescrizione, preparazione, distribuzione, somministrazione, registrazione e monitoraggio al fine di garantire la sicurezza dell'intero processo;
- promuovere e garantire la formazione continua dei professionisti all'utilizzo degli applicativi informatici aziendali legati al processo di gestione del farmaco;
- partecipare e promuovere progetti aziendali multidisciplinari nell'ambito farmaceutico e farmacologico per garantire la miglior cura possibile alla persona assistita e favorire lo sviluppo di sinergie di competenze clinico/assistenziali e tecnico/organizzative favorendo l'appropriatezza, la sicurezza, la qualità e l'efficienza delle prestazioni sanitarie;
- promuovere lo sviluppo del Sistema Gestione Qualità e del miglioramento continuo delle prestazioni dell'intero processo di gestione del bene farmaceutico sanitario;
- assicurare il coordinamento del proprio nucleo operativo.

### **Principali attività**

- Partecipa alla predisposizione delle schede budget, alla contrattazione del budget e al monitoraggio degli obiettivi legati alla gestione del bene farmaceutico sanitario. Favorisce l'integrazione dei professionisti e sostiene la condivisione e il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Organizzazione e supporto alle rilevazioni delle giacenze di beni farmaceutico sanitari a scorta presso le Unità Organizzative, valutazione dei risultati ed individuazione di azioni di miglioramento.
- Definizione dell'organizzazione dei magazzini farmaceutico sanitari (Farmacia Interna, Farmacia delle Sale Operatorie, Servizio Farmaceutico Territoriale) e delle relative consegne curando l'integrazione con i servizi logistici e le Unità Organizzative.
- Garantire la corretta conservazione del prodotto secondo le norme di Buona distribuzione, l'ottimizzazione delle consegne, la riduzione delle scorte presso le Unità Strutturali e la riduzione/azzeramento dei prodotti scaduti.
- Garantire la corretta e tempestiva comunicazione con le Unità Organizzative.
- Promuovere l'informatizzazione e la semplificazione di tutti i processi.



- Verifica e controllo dei servizi di gestione del bene farmaceutico sanitario esternalizzati (Magazzino CEF per dispositivi medici, Magazzino Ferrero per ausili terapeutici per disabili)
- Collaborazione agli audit degli armadi farmaceutici di reparto e attività di formazione/consulenza per la corretta gestione del farmaco e del dispositivo medico presso le Unità Operative.
- Ottimizzazione della gestione del processo di gestione del farmaco in monodose.
- Organizzazione dei servizi di erogazione/ dispensazione del bene farmaceutico sanitario agli utenti esterni nel rispetto degli standard aziendali. Monitoraggio dei risultati e adozione di azioni correttive.
- Organizzazione delle attività dei laboratori di Farmacia (Galenica Clinica, Nutrizione Artificiale, Chemioterapici Antitumorali) coerentemente con le esigenze delle persone assistite e delle Unità Organizzative in un'ottica di ottimizzazione delle risorse e riduzione degli sprechi. Promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni e l'aggiornamento costante alle conoscenze scientifiche.
- Promuovere e partecipare allo sviluppo degli applicativi informatici legati all'intero processo di gestione del farmaco (approvvigionamento, prescrizione, somministrazione e rendicontazione) con un approccio orientato al miglioramento continuo delle prestazioni in relazione al progresso scientifico e tecnologico. Garantire la formazione continua di tutti i professionisti coinvolti.
- Contribuire alla sicurezza del processo di farmacoterapia attraverso la definizione e implementazione di procedure operative per la prevenzione degli errori di terapia, collaborazione a RCA, individuazione e monitoraggio azioni correttive. Promuovere e garantire la formazione continua dei professionisti circa la corretta gestione del bene farmaceutico sanitario nel rispetto della normativa regionale e nazionale e nel rispetto dei principi di efficienza, riduzione degli sprechi e ottimizzazione delle risorse.
- Partecipare e promuovere progetti aziendali multidisciplinari nell'ambito farmaceutico e farmacologico per garantire la miglior cura possibile alla persona assistita e favorire lo sviluppo di sinergie di competenze clinico/assistenziali e tecnico/organizzative favorendo l'appropriatezza, la sicurezza, la qualità e l'efficienza delle prestazioni sanitarie. Promuove la collaborazione e la partecipazione agli studi clinici.



- Garantisce l'applicazione e l'estensione del Sistema Gestione Qualità a tutti i processi legati alla gestione del bene farmaceutico sanitario con particolare riguardo all'implementazione delle raccomandazioni ministeriali e regionali in tema di sicurezza.
- Promuove e contribuisce alla formazione dei professionisti in tema di qualità.
- Gestione del personale di afferenza.



## **Responsabile DPSS DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DELLE DIPENDENZE**

CI Simonetta Rovaris

[Tel. 0352673807](tel:0352673807)- [Cell. Aziendale 21948](tel:0352673807) [E-mail: srovaris@asst-pg23.it](mailto:srovaris@asst-pg23.it)

### **Mission**

Con la recente approvazione del nuovo testo di legge regionale sulla salute mentale è stato istituito il Dipartimento di Salute Mentale e delle dipendenze. Questa nuova realtà organizzativa ridefinisce gli ambiti di competenza specialistici includendo disabilità e dipendenza, dando maggiore rilevanza alla continuità delle cure tra ospedale e territorio, alla inclusione sociale e alla riabilitazione dei pazienti in carico.

Collabora al governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale. Facilita l'integrazione organizzativa e funzionale delle risorse all'interno della programmazione e del governo delle attività assicurando la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, alla qualità e alla continuità delle cure.

### **Responsabilità**

Garantire nell'area di riferimento il supporto gestionale e funzionale necessario a favorire le condizioni di appropriata gestione ed integrazione del personale e dei processi specifici di settore, all'interno delle disposizioni di natura normativa, in particolare della L.R. 23/2015, delle disposizioni deontologiche, degli obiettivi e degli indirizzi direzionali.

Sostenere ed ottimizzare i processi di valutazione e sviluppo delle competenze professionali con particolare riferimento agli elementi dei sistemi qualità e risk management, all'appropriata documentazione delle professioni sanitarie e sociali, alla promozione di progetti formativi che rispondano ai bisogni di evoluzione organizzativa e clinica di settore e alle attività progettuali e di ricerca all'interno degli indirizzi aziendali e di valutazione costo-efficacia.



## **Principali attività**

- Promuove e implementa percorsi innovativi a livello territoriale per la gestione di utenti fragili e/o cronici;
- partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti;
- gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e di inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzazione e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza;
- collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili;
- collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali;
- collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale e individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo.



## **Responsabile DPSS DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Dr. Antonio Castaldello

Tel. 035/2674365 – Cell. Aziendale 21827

E-mail: [acastaldello@asst-pg23.it](mailto:acastaldello@asst-pg23.it)

### **Mission**

Il dipartimento comprende numerose e diversificate prestazioni diagnostiche e terapeutiche la cui qualità dipende dalla professionalità delle risorse impiegate e dall'importante investimento di risorse tecnologiche e informatiche.

Collabora al governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale. Facilita l'integrazione organizzativa e funzionale delle risorse all'interno della programmazione e del governo delle attività assicurando la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, alla qualità e alla continuità delle cu

### **Responsabilità**

Garantire nell'area di riferimento il supporto gestionale e funzionale necessario a favorire le condizioni di appropriata gestione ed integrazione del personale e dei processi specifici di settore, all'interno delle disposizioni di natura normativa, in particolare della L.R. 23/2015, delle disposizioni deontologiche, degli obiettivi e degli indirizzi direzionali.

Sostenere ed ottimizzare i processi di valutazione e sviluppo delle competenze professionali con particolare riferimento agli elementi dei sistemi qualità e risk management, all'appropriata documentazione delle professioni sanitarie e sociali, alla promozione di progetti formativi che rispondano ai bisogni di evoluzione organizzativa e clinica di settore e alle attività progettuali e di ricerca all'interno degli indirizzi aziendali e di valutazione costo-efficacia.

### **Principali Attività**

- Promuove e implementa percorsi innovativi a livello territoriale per la gestione di utenti fragili e/o cronici;

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



- partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti;
- gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e di inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzazione e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza;
- collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili;
- collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali;
- gestisce i flussi informativi del dipartimento sia interni che esterni all'azienda. Con particolare attenzione alla gestione delle immagini radiologiche;
- collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale e individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo.





## **Responsabile DPSS DIPARTIMENTO MATERNO-INFANTILE E PEDIATRICO**

Dott.ssa Patrizia Ghilardi

Tel.035/2673160 – Cell. Aziendale 21933

E-mail: pghilardi@asst-pg23.it

### **Mission**

La figura di Responsabile del Dipartimento materno-infantile e pediatrico contribuisce alla gestione dei processi assistenziali concorrendo al perseguimento della mission aziendale nell'area specifica della tutela della salute della donna, della maternità e della paternità, della salute dei bambini e degli adolescenti, operando in un sistema organizzativo caratterizzato dalla massima integrazione, qualità, l'efficacia e l'efficienza tecnico-organizzativa, ai fini del perseguimento di livelli assistenziali appropriati ed uniformi, tenendo anche conto degli aspetti culturali, etici e sociali di una società multietnica.

Collabora al governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale. Facilita l'integrazione organizzativa e funzionale delle risorse all'interno della programmazione e del governo delle attività assicurando la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, alla qualità e alla continuità delle cure.

### **Responsabilità**

Garantire nell'area di riferimento il supporto gestionale e funzionale necessario a favorire le condizioni di appropriata gestione ed integrazione del personale e dei processi specifici di settore, all'interno delle disposizioni di natura normativa, in particolare della L.R. 23/2015, delle disposizioni deontologiche, degli obiettivi e degli indirizzi direzionali.

Sostenere ed ottimizzare i processi di valutazione e sviluppo delle competenze professionali con particolare riferimento agli elementi dei sistemi qualità e risk management, all'appropriata documentazione delle professioni sanitarie e sociali, alla promozione di progetti formativi che rispondano ai bisogni di evoluzione organizzativa e clinica di settore e alle attività progettuali e di ricerca all'interno degli indirizzi aziendali e di valutazione costo-efficacia.

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



## Principali attività

- Promuove e implementa percorsi innovativi a livello territoriale per la gestione di utenti fragili e/o cronici;
- partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti;
- gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e di inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzazione e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza;
- collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk-management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili;
- collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali;
- collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale e individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo;
- mantiene rapporti funzionali ed all'interno della RIMI (rete integrata Materno Infantile);
- collabora nella implementazione delle indicazioni regionali e di ATS nell'ambito del percorso nascita;
- propone azioni per la promozione e il sostegno dell'allattamento materno.



## **Responsabile DPSS PROCESSI SOCIOASSISTENZIALI TERRITORIALI**

Dr.ssa Cristina Caldara

Tel. 035/2673693 Cell. Aziendale 21867

E-mail: ccaldara@asst-pg23.it

### **Mission**

Contribuisce al processo di presa in carico delle persone con condizioni di cronicità e fragilità, promuovendo meccanismi di integrazione delle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali attraverso il consolidamento di un'assistenza multidimensionale, in attuazione di DGR n°10/6164 del 01/2017 e DGR n°10/655 del 07/2017 e della Legge n° 23 /2015.

Contribuisce alla lettura dei bisogni sociosanitari dell'area di riferimento e alla continuità delle cure promuovendo l'organizzazione di risposte integrate, favorendo l'accessibilità ai servizi, garantendo servizi di prossimità al cittadino, anche promuovendo l'ottimizzazione dei processi di prevenzione, cura, riabilitazione e palliazione ivi incluse le attività di dimissione protetta.

### **Responsabilità**

- Collabora nella stesura di progetti che includono l'ambito territoriale, la dimissione protetta, la continuità delle cure e la presa in carico della cronicità.
- Gestisce lo sviluppo di percorsi di integrazione Ospedale-Territorio in modo da favorire la continuità delle cure attraverso rapporti con i Servizi Socio Sanitari Territoriali.
- Sostiene l'integrazione ospedale-territorio anche attraverso l'avvio di sperimentazioni finalizzate all'utilizzo appropriato ed efficiente delle risorse della ASST Papa Giovanni XXIII
- Concorre al coordinamento della rete dei servizi intraospedaliera e la loro integrazione con i servizi territoriali attraverso l'ottimizzazione della Centrale Dimissioni Protette per garantire il governo delle dimissioni protette ed il raccordo tra le attività ospedaliere e territoriali, per una pianificazione precoce e multidisciplinare delle dimissioni.
- Favorisce, attraverso progetti innovativi, l'attivazione di percorsi di presa in carico della persona cronica e fragile e collabora nella riorganizzazione dei servizi territoriali, attraverso l'analisi dei bisogni espressi e potenziali del territorio e loro elaborazione.
- Collabora nella gestione e nei percorsi di sviluppo delle strutture territoriali della ASST Papa Giovanni XXIII e ottimizza i percorsi di continuità della rete di servizi di cure territoriali

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



definendone i nodi e le interrelazioni funzionali tra ospedale e territorio attraverso progetti integrazione.

- Promuove l'ampliamento della attività della Centrale Dimissioni Protette su tutto il territorio della ASST Papa Giovanni XXIII e concorre alla semplificazione dei percorsi dell'utente per l'erogazione dei servizi.
- Promuove l'implementazione del progetto della Rete di Cure Palliative per la ASST Papa Giovanni XXIII, attraverso la collaborazione attiva con tutte le funzioni implicate e partecipa allo sviluppo del modello organizzativo di case management nella Rete Cure Palliative. Promuove la cultura degli operatori sanitari per il riconoscimento e la gestione del dolore.
- Promuovere il benessere nella comunità, supportando le persone nell'aumentare il controllo sulla propria salute migliorandola, anche attraverso la promozioni di campagne vaccinali.
- Collabora nella promozione di uno stile di vita sano anche attraverso incontri con la comunità.
- Concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in accordo con i coordinatori e i direttori, al loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti in conformità agli della Direzione Aziendale.
- Concorre alla definizione del budget e concorre alla negoziazione del Budget di sua competenza e ne monitora gli obiettivi.
- Assicura l'omogenea organizzazione delle attività territoriali nel rispetto degli indirizzi aziendali e facilita l'integrazione tra diverse figure professionali presenti sul territorio.
- Partecipa alla definizione del fabbisogno di personale in relazione alle necessità ed alla complessità della attività, in collaborazione con i coordinatori e dirigenti preposti.
- Partecipa attivamente alla definizione dei piani di aggiornamento e di formazione del personale in relazione agli obiettivi aziendali
- Gestisce i flussi informativi di sua competenza
- Promuove la cultura dei processi, la clinical governante e il sistema di miglioramento continuo della qualità.



## Principali attività

- Collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk-management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili anche in collaborazione con ASST-ATS.
- Contribuisce alla realizzazione di progetti innovativi sulla presa in carico della cronicità e fragilità sul territorio di afferenza dell'ASST Papa Giovanni XXIII.
- Collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali.
- Collabora per lo sviluppo del progetto "Infermiere di Famiglia e Comunità".
- Contribuisce allo sviluppo di percorsi di integrazione ospedale-territorio e sostiene la continuità attraverso l'avvio di sperimentazioni.
- Collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale ed individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo.
- Garantisce il coordinamento tra la Centrale Dimissioni Protette ed i servizi territoriali.
- Collabora nei percorsi di riorganizzazione dei servizi territoriali.
- Promuove l'ampliamento della attività della CDP su tutto il territorio della ASST.
- Collabora nella gestione dei percorsi di semplificazione di accesso ai servizi dell'ASST PG23.
- Promuove l'implementazione del progetto Rete Cure Palliative dell'ASST PG23.
- Promuove la cultura del riconoscimento e gestione del dolore; promuove la cultura delle Cure Palliative.
- Promuove la cultura del benessere nella comunità e di uno stile di vita sano.
- Partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti.



- Gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e d'inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzativa e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza.

### *Servizio Assistenza Sociale*

Concorre a garantire la risposta ai bisogni socio-assistenziali delle persone assistite con particolare attenzione all'integrazione trasversale per realizzare la continuità ospedale territorio.

A.S. Laura Bellazzi

A.S. Simona Lorenzi

Tel. 035/2673862 – E-mail: [assistentsociali@asst-pg23.it](mailto:assistentsociali@asst-pg23.it)



## **Responsabile DPSS DIPARTIMENTO DI EMERGENZA URGENZA ED AREA CRITICA**

Sig.ra Laretta Rota

Tel. 035/2675183 – Cell. Aziendale 21947 E-mail: lrota@asst-pg23.it

### **Mission**

Il Dipartimento fornisce un supporto continuo alle attività di urgenza a livello territoriale, al pronto soccorso, alla gestione dei pazienti in area critica, a tutte le diverse attività chirurgiche.

Collabora al governo assistenziale nelle sue diverse componenti e concorre al perseguimento della mission aziendale. Facilita l'integrazione organizzativa e funzionale delle risorse all'interno della programmazione e del governo delle attività assicurando la pianificazione, la definizione e l'erogazione dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire appropriatezza organizzativa e impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, alla qualità e alla continuità delle cure.

### **Responsabilità**

Garantire nell'area di riferimento il supporto gestionale e funzionale necessario a favorire le condizioni di appropriata gestione ed integrazione del personale e dei processi specifici di settore, all'interno delle disposizioni di natura normativa, in particolare della L.R. 23/2015, delle disposizioni deontologiche, degli obiettivi e degli indirizzi direzionali.

Sostenere ed ottimizzare i processi di valutazione e sviluppo delle competenze professionali con particolare riferimento agli elementi dei sistemi qualità e risk management, all'appropriata documentazione delle professioni sanitarie e sociali, alla promozione di progetti formativi che rispondano ai bisogni di evoluzione organizzativa e clinica di settore e alle attività progettuali e di ricerca all'interno degli indirizzi aziendali e di valutazione costo-efficacia.

### **Principali attività**

- Partecipa al processo di budget, concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno dell'area di competenza in conformità con gli indirizzi direzionali ed in integrazione con coordinatori e



direttori, collabora alla predisposizione delle condizioni per il loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti;

- gestisce il personale attraverso la programmazione e il coordinamento delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi pianificandone il fabbisogno, valutando e valorizzando le competenze professionali, promuovendo l'integrazione intra ed interprofessionale e gestendo i programmi di accoglienza e di inserimento del personale al fine di assicurare l'omogenea organizzazione e l'ottimizzazione delle attività dell'area di competenza;
- collabora alla promozione e allo sviluppo di progettualità organizzative innovative coerenti con le indicazioni legislative e gli indirizzi direzionali, fondate sui principi indicati dalla letteratura, orientate dagli elementi dei sistemi qualità e risk management e finalizzate all'introduzione di innovazioni e sviluppi economicamente sostenibili;
- collabora nell'analisi del fabbisogno formativo, nella definizione dei piani formativi e nella promozione e realizzazione di eventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali, con le necessità del contesto e gli sviluppi delle competenze professionali;
- collabora alla gestione dei flussi informativi e della documentazione delle attività assistenziali specifiche della propria area favorendone l'utilizzo a scopo gestionale ed individuando potenziali ambiti di ricerca e di sviluppo;
- promuove e implementa percorsi innovativi a livello territoriale per la gestione di utenti fragili e/o cronici.





## **Responsabile DPSS BED MANAGER AZIENDALE (area gestione operativa)**

Dr.ssa Cinzia Capelli

Tel. 035/2675 – Cell. Aziendale 21

E-mail: ccapelli@asst-pg23.it

### **Mission**

Centralizzazione del controllo della risorsa posti letto con conseguente gestione efficiente ed efficace nel loro impiego, sia per l'attività programmata (elezione) che per quella in emergenza/urgenza favorendo la riprogettazione di processi di lavoro lean all'interno del PS.

Assicurare il corretto setting di cure e assistenza con miglioramento dell'appropriatezza clinica assistenziale nella logica di ospedale per intensità di cure e garantire riflessi positivi sulla sicurezza e tranquillità del paziente soprattutto quello fragile a maggiore complessità assistenziale.

Costruire e implementare un sistema a rete territoriale per la gestione del percorso del paziente dall'ingresso in PS alla dimissione e nella presa in carico territoriale.

Assicurare la fluidità della dimissione ospedaliera attraverso integrazione con le strutture territoriali.

Sviluppo di percorsi e modalità operative indirizzate all'individuazione delle necessità assistenziali dei pazienti cronici afferenti ai Pronto Soccorsi, al fine di una loro precoce presa in carico fornendo una rapida risposta assistenziale.

### **Responsabilità**

Gestisce lo sviluppo dei percorsi di facilitazione nel processo di ricovero per incoraggiare una concreta presa in carico del paziente.

Collabora nella stesura di convenzioni territoriali per la disponibilità di posti letto extra aziendali

Realizza un sistema "pull" per l'utilizzo dei letti a livello delle strutture di degenza.

Individua i colli di bottiglia (blockers) nel processo diagnostico terapeutico del paziente ricoverato (per PDTA).

Ridisegna i percorsi fisici dei pazienti in base al concetto di intensità di cura.

Collabora con la Centrale Dimissioni Protette per la pianificazione delle dimissioni.

Costruire una rete di trasferimento da Pronto Soccorso per pazienti cronici.

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



Collabora con ATS e gestori accreditati per la costruzione di percorsi protetti e sicuri di dimissione del paziente cronico a domicilio da Pronto Soccorso.

Collabora con la Direzione Medica per la gestione della LAR in funzione della fluidità della richiesta globale.

Analizza e utilizza i dati prodotti per definire spazi di miglioramento :

- monitoraggio della degenza media finalizzato alla sua riduzione,
- monitoraggio del tempo di cambio del posto letto finalizzato alla sua riduzione,
- monitoraggio dei tempi di turn around degli esami diagnostici finalizzato alla loro riduzione,
- monitoraggio del tempo di attesa dal Pronto Soccorso per l'allocazione nell'appropriato setting assistenziale finalizzato alla sua riduzione.

### **Principali attività**

- Costruzione e gestione di un sistema pull per i posti letto di degenza.
- Miglioramento dei tempi di turn around degli esami diagnostici.
- Individuazione dei blockers.
- Costruzione di convenzioni esterne all'azienda.
- Collaborazione con la DM per la gestione LAR.
- Costruzione di percorsi di trasferimento da pronto soccorso.



## **Responsabile DPSS GESTIONE DELLA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO ATTIVITÀ BLOCCHI OPERATORI**

Dr.ssa Maddalena Ferrari

Tel. 035/2678285 035/2678325 – Cell. Aziendale 21934 E-mail: maddalenaferrari@asst-pg23.it

### **Mission**

Il blocco Operatorio rappresenta un settore ad elevata complessità organizzativa e tecnologica che presenta la necessità di un'alta integrazione delle diverse professionalità coinvolte e la gestione flessibile delle risorse a garanzia di un'ottimale utilizzo delle strutture e delle tecnologie presenti. Si rende pertanto necessaria istituire la Posizione Organizzativa Gestione della programmazione e controllo attività blocchi operatori da affiancare al Responsabile Medico dei blocchi operatori a garanzia di un coordinamento continuo ed integrato di tutte le attività relative alla programmazione e attuazione dei programmi operatori in regime di emergenza-urgenza, elezione e solvenza.

### **Responsabilità**

- Partecipazione al processo di budget per quanto attiene la definizione degli obiettivi e l'attribuzione delle risorse dei Dipartimenti a valenza chirurgica e del Dipartimento di Emergenza, Urgenza e Area Critica;
- gestione del personale attraverso la programmazione, gestione e direzione delle risorse garantendone il migliore impiego nei processi di lavoro attraverso la pianificazione del fabbisogno, la valutazione delle competenze, l'elaborazione dei programmi di accoglienza e di inserimento, la valutazione e la valorizzazione;
- analisi del fabbisogno formativo, definizione dei piani formativi, promozione e realizzazione di interventi di formazione e aggiornamento del personale afferente in coerenza con gli obiettivi aziendali;
- partecipazione allo sviluppo e verifica del sistema informativo aziendale con particolare riguardo ai flussi e agli strumenti informativi relativi alla pianificazione operatoria;
- partecipazione all'elaborazione e all'implementazione dei progetti relativi al miglioramento della qualità e promozione di progetti di ricerca e di sviluppo professionale anche mediate il coinvolgimento della Commissione Buon Uso delle sale operatorie

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



- analisi delle risorse disponibili (tecnologiche, ambientali e risorse umane) per garantire l'ottimale funzionamento dei blocchi operatori;
- partecipazione alla validazione dei programmi operatori settimanali e giornalieri.

### **Principali attività**

- Gestisce la complessità organizzativa dei blocchi operatori e garantisce la fluidità dei processi clinico-assistenziali.
- Verifica della coerenza dei programmi operatori giornalieri rispetto ai tempi medi di intervento.
- Verifica la coerenza dei programmi operatori giornalieri con lo standard di presenza di personale.
- Definito per ogni tipologia di intervento secondo quanto predisposto.
- Pianifica l'impiego ottimale dei materiali e delle apparecchiature biomediche di utilizzo comune.
- Verifica l'attribuzione delle risorse umane per garantire uno standard quanti/qualitativo adeguata alla pianificazione giornaliera e settimanale degli interventi chirurgici.
- Gestione tempestivamente i problemi contingenti e rileva le problematiche accorse in ogni sala e ogni giorno di attività.
- Collabora alla validazione dei programmi operatori settimanali e giornalieri.
- Elabora e monitora i dati relativi all'attività di sala operatoria.
- Partecipa alle attività della Commissione per il buon funzionamento dei blocchi operatori.



## **Responsabile DPSS CONTROLLO DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Sig.ra Maria Bortolina Pasinelli

Tel. 035/26753169 – Cell. Aziendale 21753

E-mail: [mpasinelli@asst-pg23.it](mailto:mpasinelli@asst-pg23.it)

### **Mission**

Pianificare ed effettuare verifiche sulla completezza, appropriatezza e qualità della documentazione sanitaria e dei documenti sanitari ad essa allegati, che competono istituzionalmente alla Direzione Sanitaria sulla base dei principali riferimenti normativi (DGR VII1/9581/09, DGR VI11/10077/09, DGR IX/621/10, DGR (X/000937/10) e disposizioni aziendali.

Garantire l'attività di controlli e le relative registrazioni, ai fini della verifica e miglioramento continuo della qualità della documentazione sanitaria e delle prestazioni sanitarie ambulatoriali e di ricovero.

### **Responsabilità**

Pianifica le attività di controllo annuali con il dirigente medico Direzione Medica di riferimento.

Comunica alle Unità Operative di degenza tempi e modi dei controlli.

Effettua le verifiche sulla completezza e sulla corretta compilazione della cartella clinica (ambulatoriale e di ricovero).

Gestisce le attività di autocontrollo introdotte dal 2010 dalla Regione Lombardia, riguardo la verifica delle cartelle cliniche di ricovero affidata ai soggetti erogatori (3% come qualità documentale e 4% sulla congruenza).

Supporta i NOC ATS nelle attività di verifica in sede partecipando/presenziando al controllo.

Elabora i dati ottenuti dalla verifica e predispose il rapporto di valutazione per le singole Unità Operative.

Cura la conservazione dei dati archiviati e dei rapporti di valutazione.

### **Principali attività**

- Pianifica le attività di controllo annuali con il dirigente medico della Direzione Medica di riferimento;
- comunica alle Unità Operative di degenza tempi e modi dei controlli, coadiuvato da altro personale afferente alla Direzione Medica;

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



- effettua le verifiche sulla completezza e sulla corretta compilazione della cartella clinica ambulatoriale e di ricovero;
- gestisce le attività di autocontrollo introdotte dal 2010 dalla Regione Lombardia, riguardo la verifica delle cartelle cliniche di ricovero affidata ai soggetti erogatori (3% come qualità documentale e 4% sulla congruenza);
- elabora i dati ottenuti dalla verifica e predispone il rapporto di valutazione per le singole Unità Operative;
- cura la conservazione dei dati archiviati e dei rapporti di valutazione;
- cura la reportistica periodica relativa alla documentazione clinica afferente alle professioni sanitarie e sociali;
- cura la reportistica relativa agli indicatori aziendali basati sulla documentazione sanitaria.



## **Responsabile DPSS OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI RIABILITATIVI**

Dr.ssa Roberta Severgnini

Tel. 035/2675232 E-mail: [rsevergnini@asst-pg23.it](mailto:rsevergnini@asst-pg23.it)

### **Mission**

La peculiarità della presente posizione di natura trasversale aziendale è legata alle necessità di ottimizzazione dei processi riabilitativi globalmente intesi. Da un lato la posizione è la risposta alle diverse innovazioni intercorsi negli ultimi anni a livello aziendale nei diversi livelli di intensità di cura, dall'altro rappresenta la predisposizione di condizioni favorevoli al sostegno delle attività progettuali di interesse riabilitativo in fase di sviluppo all'interno dell'applicazione della Legge 23/2015.

### **Responsabilità**

- Assicurare il sostegno alle attività progettuali relative alle attività riabilitative globalmente intese;
- garantire attività finalizzate alla integrazione delle attività e delle responsabilità afferenti ai progetti in ambito riabilitativo;
- sostenere l'integrazione e l'armonizzazione della progettazione in ambito riabilitativo con le aree progettuali clinico-assistenziali di diversa intensità di cura già in essere e in via di sviluppo;
- mappare le attività progettuali in essere in area riabilitativa;
- contribuire alla valutazione delle aree di intervento prioritarie in base alle priorità aziendali e definite dalle figure dirigenziali di riferimento;
- sostenere i processi di cambiamento organizzativo e clinico attraverso metodologie di analisi dei bisogni formativi e delle necessità organizzative — logistiche.

### **Principali attività**

- Assicurare il sostegno alle attività progettuali relative alle attività riabilitative globalmente intese;
- garantire attività finalizzate alla integrazione delle attività e delle responsabilità afferenti ai progetti in ambito riabilitativi



- sostenere l'integrazione e l'armonizzazione della progettazione in ambito riabilitativo con le aree progettuali clinico-assistenziali di diversa intensità di cura già in essere e in via di sviluppo;
- mappare le attività progettuali in essere in area riabilitativa;
- contribuire alla valutazione delle aree di intervento prioritarie in base alle priorità aziendali e definite dalle figure dirigenziali di riferimento;
- sostenere i processi di cambiamento organizzativo e clinico attraverso metodologie di analisi dei bisogni formativi e delle necessità organizzative — logistiche.





## **Coordinamento DPSS ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI:**

- **Centrale di sterilizzazione**
- **Trasporto intraospedaliero degenti**

CI Anna Zanotti

Tel. 0352675182 – Cell. Aziendale 21760 E-mail: [azanotti@hpg23.it](mailto:azanotti@hpg23.it)

## **Mission**

In conformità a quanto previsto dalla norma UNI/TR 11408:2011 che identifica il Direttore Sanitario come unico responsabile del processo di sterilizzazione contribuisce a garantire l'esecuzione del Processo di Sterilizzazione nel rispetto della normativa vigente a tutela: delle prestazioni sanitarie erogate, della salute e della sicurezza dei lavoratori. Provvede alla classificazione dei Dispositivi Medici attraverso una appropriata analisi del rischio clinico al fine di identificare la corretta tipologia di processo di ricondizionamento e trattamento sterilizzante in collaborazione con le funzioni aziendali coinvolte.

Garantisce il controllo e il coordinamento dell'appalto di trasporto intraospedaliero dei degenti.

## **Responsabilità**

- Presidiare l'attività esternalizzata monitorando i seguenti ambiti:
  - efficacia e efficienza del Servizio fornito;
  - qualità dell'esecuzione delle attività che compongono il processo di Sterilizzazione in ottemperanza alle norme vigenti dal ritiro alla consegna dei Dispositivi Medici Sterili ai vari Settori dell'ASST;
  - rispetto ed ottemperanza della normativa vigente in tema di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
  - formazione, informazione ed aggiornamento delle risorse umane della ditta appaltatrice;
  - utilizzo di prodotti, materiale di consumo nel rispetto della normativa vigente e del Disciplinare di Gara;
  - adeguatezza dell'utilizzo dei Dispositivi Protezione Individuale;



- conformità, esecuzione convalide annuali, interventi manutentivi ordinari e straordinari di tutte le attrezzature impegnate nel processo di Sterilizzazione in ottemperanza alle indicazioni del Produttore e della normativa vigente;
- igiene dei locali adibiti alle attività di riprocessamento e trattamenti sterilizzanti.
- Promuovere percorsi di ottimizzazione e standardizzazione della composizione dei SET/KIT presenti in ASST nel rispetto delle prestazioni erogate e dell'economicità aziendale.
- Verifica la corretta applicazione del CSA Trasporto intraospedaliero dei degenti.

### **Principali attività**

- Verifica e valida i protocolli che la Ditta Appaltatrice implementa per eseguire le attività di riprocessamento e trattamenti sterilizzanti in ottemperanza alla normativa vigente e in presenza di modifiche prestazionali e/o normative richiede aggiornamento degli stessi;
- presidia tutte le fasi del processo di Sterilizzazione monitorando e verificando sistematicamente l'intero processo di sterilizzazione;
- monitorizza la formazione, informazione e aggiornamento delle risorse umane impegnate nel processo di Sterilizzazione richiedendo Piano di Formazione annuale, schede di valutazione individuale. Indirizza il Gestore a formazione specifica per Dispositivi Medici altamente critici e/o innovativi;
- controllo della gestione delle attrezzature monitorando i fermi macchina e la tempistica di intervento manutentivo straordinario al fine di garantire costanti le prestazioni assistenziali;
- verifica l'esecuzione delle convalide nel rispetto della normativa vigente e controlla l'esecuzione degli interventi manutentivi ordinari nel rispetto del Piano annuale inviato dal Gestore all'ASST;
- controlla e verifica la costante fornitura e l'appropriatezza dell'utilizzo dei detergenti, disinfettanti e di tutti i materiali di consumo al fine di garantire un processo di sterilizzazione di qualità;
- implementa percorsi di standardizzazione, omogeneità ed uniformità della tipologia di Dispositivi Medici presenti in ASST nel rispetto delle prestazioni assistenziali erogate e degli indirizzi della Direzione Generale. Facilitare la marcatura laser dei singoli prodotti e l'inserimento nel sistema informatico di tracciabilità del Gestore.

- Controlla il rispetto di quanto definito nel CSA Trasporto intraospedaliero dei degenti, propone eventuali azioni correttive o di miglioramento, coordina l'integrazione funzionale tra Ditta Appaltatrice e ASST.



## **Coordinamento DPSS ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI - Igiene ambientale**

CI Sofia Avogadri (igiene ambientale)

Tel. 0352675185 – Cell. Aziendale 21820

E-mail: [savogadri@asst-pg23.it](mailto:savogadri@asst-pg23.it)

Inf. Veronica Spreafico (igiene ambientale)

Tel. 0352675184 – Cell. Aziendale 21820

E-mail [uffigieneamb@asst-pg23.it](mailto:uffigieneamb@asst-pg23.it)

### **Mission**

Governare le fasi di progettazione , pianificazione, programmazione, esecuzione e verifica delle attività di Pulizia e Sanificazione Ambientale; Derattizzazione e Disinfestazione; Gestione Rifiuti Sanitari.

Garantire l'applicazione degli elementi costituenti il Capitolato Speciale d'Appalto Pulizia e Sanificazione e servizi accessori; il Capitolato Speciale d'Appalto Derattizzazione Disinfestazione; il Disciplinare di Gestione dei Servizi e le Procedure Generali Aziendali di riferimento.

### **Responsabilità**

- E' responsabile dei Processi indicati nella mission, in particolare presidia e garantisce l'espletamento delle attività previste nel rispetto dei parametri di qualità e quantità peculiari delle diverse fasi;
- coordina le risorse assegnate;
- in caso di assenza predispone una idonea sostituzione.

### **Principali attività**

Collabora con la Direzione Medica ed è referente DPSS per le attività sottoelencate, nelle sedi Ospedaliere e Territoriali :

- gestione e controllo del CSA Pulizia e Sanificazione e servizi accessori: verifica la corretta applicazione di metodologie, protocolli , materiali e prodotti di igiene ambientale predispone i piani di lavoro e l'articolazione delle attività di igienizzazione per tutte le aree aziendali . Verifica la documentazione relativa alla fatturazione del servizio;



- gestione e controllo del contratto di Derattizzazione e Disinfestazione: monitora le attività programmate ed interviene in caso di richieste straordinarie. Verifica la documentazione relativa alla fatturazione del servizio;
- gestione e controllo attività in Concessione “Gestione dell’Isola Ecologica” per le sedi previste dal Disciplinare di Gestione dei Servizi. Garantisce la corretta applicazione della PG6MQ6 “Trattamento rifiuti”, verifica il rispetto della normativa vigente in materia;
- gestione e controllo della attività di Gestione dei Rifiuti Sanitari per le aree NON in Concessione: garantisce la corretta applicazione delle norme contrattuali e della PG6MQ6 “Trattamento rifiuti”, verifica il rispetto della normativa vigente in materia;
- provvede alla tenuta/aggiornamento dei documenti di certificazione PG2MQ6 “Pulizia e Sanificazione” e PG6MQ6 “Trattamento rifiuti”;
- collabora, per gli aspetti relativi alla sicurezza igienica dell'ambiente, nelle fasi di pianificazione, attivazione e controllo in caso di interventi tecnici/strutturali e di manutenzione;
- partecipazione alla stesura/valutazione dei Capitolati Tecnici di competenza;
- partecipa in qualità di componente al Comitato Infezioni Correlate all'Assistenza e uso Appropriato dei Farmaci Antimicrobici; collabora in particolare con UPCI \_Prevenzione Controllo Infezioni per l'individuazione di strategie di intervento al verificarsi di eventi di rilevanza infettiva;
- collabora nella sorveglianza del sistema di controllo della Legionella -sp e Acquicoli , nella rete idrica aziendale;
- collabora e coadiuva i Coordinatori e Referenti delle strutture aziendali nella pianificazione di interventi correttivi e/o preventivi e/o organizzativi per gli aspetti di competenza;
- predispone i report quali-quantitativi relativi alla verifica delle attività di pulizia e sanificazione e gestione rifiuti sanitari;
- interviene in contraddittorio con i fornitori in caso di Segnalazione di Non Conformità del servizio, istituisce la pratica per inadempienza contrattuale;
- favorisce l'implementazione di nuove tecnologie indirizzate all'efficientamento dei percorsi .



## **Coordinamento DPSS ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI Attività di supporto e servizi alberghieri**

CI Pinuccia Moioli

Tel. 0352673870

E-mail: [pmoioli@asst-pg23.it](mailto:pmoioli@asst-pg23.it)

### **Mission**

Garantisce il collegamento tra la Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali e la UOC Servizi e logistica, in particolare per i Servizi di Lavanolo e di Ristorazione erogati nella struttura centrale, nei presidi esterni e nel Polo Ospedaliero di San Giovanni Bianco della ASST PG23.

### **Responsabilità**

Collabora con le diverse funzioni e strutture aziendali nel monitoraggio della regolare erogazione dei Servizi, nell'individuazione di aree di miglioramento/cambiamento, nell'elaborazione di proposte di soluzioni innovative.

### **Principali attività**

- Monitora la regolare e corretta erogazione dei Servizi nel rispetto dei disciplinari in essere;
- verifica il corretto utilizzo dei Servizi da parte delle Unità Organizzative;
- partecipa attivamente a incontri periodici con i responsabili delle aziende fornitrici dei Servizi unitamente ad altri organismi aziendali;
- raccoglie i bisogni, promuove azioni e progetti coordinandosi di volta in volta con le diverse strutture aziendali e coinvolgendo, ove necessario, eventuali fornitori esterni (presenti e/o potenziali), ricerca soluzioni adeguate, propone ed elabora progetti che sottopone alle Direzioni DPSS e Servizi e logistica;
- supervisiona l'attuazione dei progetti approvati e riferisce sullo stato delle attività alle Direzioni DPSS e Servizi e logistica;
- predispone e diffonde adeguata informativa inerente l'avvio e l'attuazione di nuove procedure/modalità di erogazione dei Servizi.



## **Coordinamento DPSS PREVENZIONE E CONTROLLO INFEZIONI**

CI Franca Averara

Tel. 0352678416 – Cell. Aziendale 21828

E-mail: [faverara@asst-pg23.it](mailto:faverara@asst-pg23.it)

[goinfezioni@asst-pg23.it](mailto:goinfezioni@asst-pg23.it)

### **Mission**

Referente per la Direzione delle Professioni Sanitarie Sociali delle problematiche relative alle infezioni correlate alle pratiche assistenziali.

Componente del Comitato Infezioni Correlate all'Assistenza e all'Uso Appropriato dei Farmaci Antimicrobici aziendale.

### **Responsabilità**

Funzione di coordinamento, programmazione, organizzazione e valutazione delle attività di prevenzione e controllo del rischio infettivo e delle risorse professionali assegnate.

### **Principali attività**

Pianifica, gestisce e valuta gli interventi di prevenzione, controllo, sorveglianza del rischio infettivo, in un ambito multi professionale e multidisciplinare in particolare con funzioni di monitoraggio epidemiologico, prevenzione e controllo delle malattie infettive trasmissibili e dei batteri multi-resistenti (MDR).

Esegue indagini mirate di prevenzione e indagini epidemiologiche per eventi epidemici/endemici/cluster.

Collabora funzionalmente con il dirigente Medico coordinatore del Gruppo Prevenzione e Controllo Infezioni (UPCI), la Direzione Medica e il Presidente del Comitato Infezioni Correlate all'Assistenza e Uso Appropriato dei Farmaci Antimicrobici.

Collabora con l'Ufficio Igiene ambientale al controllo dell'igiene ospedaliera.

Concorre alla definizione degli obiettivi da perseguire all'interno del Comitato Infezioni, al loro raggiungimento e alla valutazione dei risultati conseguiti in conformità agli indirizzi della DPSS.

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



Assicura l'omogenea organizzazione delle prestazioni e delle attività assistenziale e tecnica dell'UPCI nel rispetto degli indirizzi generali definiti dalla DPSS e facilita l'integrazione tra le diverse professioni presenti.

Informa periodicamente la DPSS sull'attività svolta, predispone relazione annuale dell'attività svolta.

Definisce gli indirizzi per il migliore impiego delle risorse assegnate e ne monitora l'applicazione.

In caso di assenza, nomina tra i propri collaboratori un sostituto e ne dà comunicazione a Medico coordinatore dell'UPCI, DM e DPSS. Svolge le attività del personale in caso di loro assenza.

Collabora con l'infermiera DPSS SGB e la responsabile DPSS Presidio ospedaliero San Giovanni Bianco nella prevenzione del rischio infettivo della sede ospedaliera SGB e territoriale.

Mantiene stretti rapporti e collaborazioni con tutte le UO aziendali e in particolare con il Servizio Sanitario dei Lavoratori, Risk Management, Servizio Prevenzione e Protezione, Microbiologia e Virologia, Farmacia, Dipartimenti e Unità Operative dell'ASST (UO).

Svolge attività di consulenza in tutte le UO aziendali e in particolare con i Coordinatori infermieristici e i "Referenti delle Infezioni" designati per ogni UO.

Coinvolge, per specifici problemi o obiettivi, altre strutture interessate a integrare le rispettive competenze per un miglior coordinamento funzionale dell'attività assegnata.

Gestisce i processi di qualità e implementa progetti di miglioramento.

Partecipa attivamente alla definizione dei piani di aggiornamento e di formazione del personale in relazione agli obiettivi aziendali e dipartimentali, cura la progettazione e la valutazione delle ricadute organizzative degli eventi; svolge funzione di tutoraggio del personale neo inserito e degli studenti.

Partecipa a gruppi di lavoro per la stesura o revisione, diffusione e verifica di IO e protocolli aziendali.

Partecipa alla stesura di Capitolati tecnici.

Partecipa a studi nazionali e internazionali.

Partecipazione a congressi nazionali e/o corsi di aggiornamento nell'ambito del controllo e prevenzione e controllo infezioni e specifiche del ruolo.





## **Coordinamento DPSS ATTIVITA' DI DONAZIONE, PRELIEVO, TRAPIANTO D'ORGANI E TESSUTI**

CI Dott.ssa Bibiana Del Bello (Attività di donazione e prelievo)

Tel. 0352674634 – Cell. Aziendale 21240

E-mail: delbellob@asst-pg23.it

CI Dott.ssa Cristiana Rivoltella (Attività di trapianto)

Tel. 0352678490 – Cell. Aziendale 21667

E-mail: crivoltella@asstpg23.it

### **Ambiti di Responsabilità**

Collaborano funzionalmente con il Coordinatore Locale al Prelievo e con il Direttore del Dipartimento di insufficienza d'organo e trapianti, con funzioni di integrazione dei processi assistenziali e clinici e di promozione di progetti di formazione, sviluppo e ricerca. In particolare:

- partecipano agli incontri di budget e concorrono alla realizzazione ed al raggiungimento degli obiettivi in accordo con Dirigente DPSS, Coordinatore Locale al Prelievo e Direttore del Dipartimento di insufficienza d'organo e trapianti;
- individuano i bisogni formativi per gli infermieri dedicati al prelievo e trapianto, partecipano attivamente alla progettazione e realizzazione degli eventi programmati, in coerenza con gli obiettivi Aziendali e Dipartimentali;
- propongono ed implementano progetti di miglioramento e di ricerca relativi alle prestazioni assistenziali nell'ambito della donazione, prelievo e trapianto e ne misurano la qualità dei risultati ottenuti;
- promuovono e curano la stesura di protocolli, procedure, istruzioni operative specifiche all'attività di donazione, prelievo e trapianto e ne verificano l'applicazione secondo il Sistema Gestione Qualità;
- coordinano il personale infermieristico nel processo di accertamento di morte e prelievo del potenziale donatore di organi e tessuti;
- coordinano il personale infermieristico nel processo di trapianto e nella funzione di case manager;
- facilitano e promuovono l'integrazione tra le diverse professioni che partecipano e condividono il processo di donazione, prelievo e trapianto;
- in coerenza con la mission della DPSS collaborano nei percorsi di riorganizzazione finalizzati alla gestione dei processi clinico-assistenziale;

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



- partecipano ad incontri informativi-formativi in ambito Regione Lombardia, NITp (Nord Italia Transplant program);
- collaborano ed intervengono nei programmi di divulgazione scientifica e sensibilizzazione per la donazione, prelievo e trapianto nell'ASST PG23 e sul territorio;
- pianificano le proprie assenze programmate e ne danno comunicazione a DirDPSS.

### **5.3.5 Area livello di Struttura Complessa**

Con funzioni di programmazione, organizzazione, verifica delle prestazioni erogate e coordinamento delle risorse professionali coinvolte.

#### **Coordinatore di struttura**

Coordinatore Infermieristico (CI)/ Coordinatore Ostetrico (CO)/ Coordinatore Tecnico Fisioterapista (CTF)/ Coordinatore Tecnico Laboratorio (CTL)/ Coordinatore Tecnico Perfusionista (CTP)/ Coordinatore Tecnico Radiologia (CTR) con funzioni di programmazione, organizzazione, verifica delle prestazioni erogate, coordinamento e valutazione delle risorse professionali coinvolte.

#### **Ambiti di responsabilità**

- Gestisce e coordina il personale delle professioni sanitarie e il personale di supporto nel rispetto delle normative vigenti e dei carichi di lavoro derivanti dalla complessità assistenziale e assicura i livelli adeguati di assistenza attraverso la programmazione. Collabora a livello di Dipartimento nella gestione flessibile delle risorse;
- assicura l'organizzazione verificando che le attività erogate rispondano a criteri di efficacia, efficienza e qualità;
- propone e implementa progetti di miglioramento relativi all'efficacia pratica e appropriatezza delle prestazioni assistenziali e ne misura la qualità dei risultati ottenuti;
- individua i bisogni formativi e gestisce l'aggiornamento degli operatori. Collabora con le sedi formative nella definizione di percorsi di tirocinio degli studenti;
- gestisce le risorse strutturali, tecnologiche, strumentali e materiali. Collabora con le strutture aziendali preposte nella valutazione e scelta di presidi e apparecchiature;
- concorre alla definizione del budget, partecipa attivamente alla negoziazione dello stesso;
- collabora alla definizione e al raggiungimento degli obiettivi economici, di attività e di qualità;

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it

- collabora alla definizione dei progetti di area e ne cura l'implementazione e la diffusione;
- gestisce i flussi informativi nell'USC coordinata;
- promuove e cura la stesura di protocolli, procedure, istruzioni operative basati sulle evidenze scientifiche e ne verifica l'applicazione;
- gestisce il processo valutativo del personale afferente;
- verifica la corretta applicazione delle disposizioni aziendali in merito all'igiene ospedaliera e al comfort alberghiero;
- coadiuva, nell'ambito delle proprie attribuzioni e competenze, il Datore di Lavoro nell'attività di prevenzione e di protezione e alla sorveglianza della corretta attuazione delle misure di prevenzione;
- in coerenza con la mission della DPSS collabora nei percorsi di riorganizzazione finalizzati alla gestione del nuovo ospedale;
- in caso di assenze programmate, nomina tra i propri collaboratori un sostituto e ne dà comunicazione al Responsabile di Dipartimento DPSS.

### **Dipendenza gerarchica**

Dipende gerarchicamente dal Responsabile DPSS del Dipartimento/area di afferenza.



### 5.3.6 Funzionigramma

Operatori che afferiscono all'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali inseriti nelle Unità Operative dell'Azienda (dati aggiornati al 6 marzo 2018):

Qualifica operatori	Operatori Presidio Ospedaliero Papa Giovanni XXIII	Operatori Presidio San Giovanni Bianco	Operatori Territorio	Totale Operatori ASST
Assistente Sanitario	5	-	1	6
Assistente Sociale	11	1	13	25
Ausiliario	59	13	1	73
Coordinatore Educatore Professionale	-	-	1	1
Coordinatore Fisioterapista	1	-	-	1
Coordinatore Infermiere	79	5	4	88
Coordinatore Ostetrica	4	-	-	4
Coordinatore Tecnico Sanitario Di Laboratorio	5	-	-	5
Coordinatore Tecnico Sanitario Neurofisiopatologia	1	-	-	1
Coordinatore Tecnico Sanitario Radiologia	8	-	-	8
Infermiere Generico	11	4	-	15
Infermiere Pediatrico	5	-	-	5
Infermiere	1610	95	30	1735
Dirigente Infermieristico	3	-	-	3
Operatore Alberghiero	78	-	-	78
Operatore Tecnico	9	-	-	9
Operatore Socio Sanitario	220	24	1	245
Ostetrica	85	-	7	92
Operatore Tecnico Addetto All'assistenza	12	-	-	12
Operatore Tecnico Specializzato	48	3	-	51
Operatore Tecnico Specializzato (Ex CRI)	10	-	-	10
Personale di Riabilitazione - Educatore Professionale	8	4	4	16
Personale di Riabilitazione - Fisioterapista	63	6	1	70

#### UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



Qualifica operatori	Operatori Presidio Ospedaliero Papa Giovanni XXIII	Operatori Presidio San Giovanni Bianco	Operatori Territorio	Totale Operatori ASST
Personale di Riabilitazione - Logopedista	12	3	-	15
Personale di Riabilitazione - Neuropsicomotricista	10	1	-	11
Personale di Riabilitazione - Ortottista	2	1	-	3
Personale di Riabilitazione - Tecnico Della Riabilitazione Psichiatrica	4	-	-	4
Personale di Riabilitazione - Terapista Occupazionale	3	-	-	3
Responsabile di Dipartimento e/Direzione e Coordinamento Attività Didattiche	21	-	-	21
Puericultrice	18	-	-	18
Tecnico Igiene Del Lavoro	1	-	-	1
Tecnico Sanitario Audiometrista	6	-	-	6
Tecnico Sanitario Dietista	5	-	-	5
Tecnico Sanitario Laboratorio Biomedico	135	6	-	141
Tecnico Sanitario Neurofisiopatologia	6	-	-	6
Tecnico Sanitario Perfusionista	7	-	-	7
Tecnico Sanitario Radiologia Medica	86	4	-	90
<b>Totali</b>	<b>2651</b>	<b>170</b>	<b>63</b>	<b>2884</b>



Ad ogni Responsabile di Dipartimento DPSS afferiscono più Unità Assistenziali. La tabella sotto riportata permette di individuare le Unità assistenziali e le strutture aziendali che afferiscono al singolo responsabile DPSS.

Responsabile DPSS	Unità Assistenziali (specchietti)	Unità Strutturali POAS 2017-2019
Direttore DPSS	1047 - DPSS - Responsabili di Dipartimento 0681 - DPSS - uffici PG23	UOC DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIALI
Direttore DPSS	1099 - Prevenzione e Protezione - Risk Management	UOS SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE ROISK MANEGEMNET
RESPONSABILE DPSS COORDINAMENTO AZIENDALE DEL PERSONALE AFFERENTE ALLA DPSS	0990 - DPSS - personale fuori settore 1000 - DPSS - personale jolly 1069 - DPSS - personale in asp. X maternità 1070 - DPSS - personale in asp. A vario titolo 0903 - OPERATORI ALBERGHIERI t.3+4 1089 - OPERATORI ALBERGHIERI t.1+2 1090 - OPERATORI ALBERGHIERI t.5+6+7	UOC DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIALI
RESPONSABILE DPSS PRESIDIO OSPEDALIERO SAN GIOVANNI BIANCO	1130 - gruppo OPERATORIO 6 (SGB) 1131 - laboratorio ANALISI-SGB 1132 - RADIOLOGIA - hSGB 1133 - EAS - Prontosoccorso e AREU118 (SGB) 1134 - RIABILITAZIONE deg+amb (SGB+Zog+VdA) 1135 - poliambulatorio (SGB+Zog+VdA) 1136 - CPS - amb. Di Zogno 1137 - NPI - amb. Zogno+Villa d'Almè 1138 - CRA-CD di S.G.Bianco 1139 - DPS - uffici di SGB 1141 - MEDICINA - deg+dh (SGB) 1143 - CHIRURGIA ORTOP.TRAUMA GINECOLOGIA - (hSGB) 1169 - RIABILITAZIONE - amb ZOG 1170 - RIABILITAZIONE - amb VdA	UOC SMel 2 - ANAL.CHIM.CLINICHE UOC RADIOL.DIAGNOSTICA PER IMMAGINI 1 UOC RIABILITAZIONE SPECIALISTICA UOC PSICHIATRIA 1 UOC PSICHIATRIA 2 USC MEDICINA INTERNA 2 - SAN GIOVANNI BIANCO UOC CHIRURGIA GENERALE 4 - P.O SGB UOC NEUROPSICHIATRIA DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA UOC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it

Responsabile DPSS	Unità Assistenziali (specchiati)	Unità Strutturali POAS 2017-2019
	1171 - poliambulatorio - Zog 1172 - poliambulatorio - VdA	
RESPONSABILE DPSS DIPARTIMENTO MEDICINA di LABORATORIO	153 - EMATOLOGIA-Tecnici 616 - CENTRO PRELIEVI 620 - ANATOMIA e ISTOLOGIA 622 - ANATOMIA e ISTOLOGIA - ota 809 - laboratorio MICROBIOLOGIA 820 - SIMT - Tecnici 1072 - AUS - area Medicina di Laboratorio 1075 - laboratorio ANALISI-CORELAB 1076 - laboratorio ANALISI-SPECIALISTICA 1082 - laboratorio GENETICA MEDICA	UOC EMATOLOGIA UOC SMel 1 - MICROBIOL.VIROLOGIA UOC SMel 2 - ANAL.CHIM.CLINICHE UOC SMel 3 - ANATOMIA PATOLOGICA UOC SIMT
RESPONSABILE DPSS DIPARTIMENTI a VALENZA CHIRURGICA (Cardiovascolare, Chirurgico, Neuroscienze)	0111 - ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA MAXILLO-FACCIALE 0124 - amb ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA + SENOLOGIA 0190 - RIABILITAZIONE - Mozzo Deg. 0191 - RIABILITAZIONE - Mozzo AMB. 0193 - RIABILITAZIONE - Mozzo D.H. 0220 - UROLOGIA 0227 - amb dipartimentale CHIRURGICO 0250 - amb ODONTOSTOMATOLOGIA+amb MF 0269 - NEUROCHIRURGIA e OTORINOLARINGOIATRIA 0370 - amb MEDICINA del LAVORO 0380 - amb NEUROFISIOPATOLOGIA 0490 - CARDIOLOGIA 0497 - amb CARDIOVASCOLARE 0540 - amb MEDICINA dello SPORT 0640 - RIABILITAZIONE - sede 0989 - amb ASSISTENTI SANITARI	UOC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA UOC MAXILLOFACCIALE UOC RIABILITAZIONE SPECIALISTICA UOC UROLOGIA UOC ODONTOIATRIA E STOMATOLOGIA UOC NEUROCHIRURGIA UOC OTORINOLARINGOIATRIA UOC MEDICINA DEL LAVORO UOC NEUROLOGIA UOC CARDIOLOGIA 1 UOC CARDIOCHIRURGIA UOC CHIRURGIA VASCOLARE UOC MEDICINA DEL LAVORO UOC ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1 UOC NEUROCHIRURGIA UOC CHIRURGIA PLASTICA

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.2671111 - www.asst-pg23.it



Responsabile DPSS	Unità Assistenziali (specchiati)	Unità Strutturali POAS 2017-2019
	1050 - DAY SURGERY 1051 - NEUROLOGIA e NEUROCHIRURGIA 1058 - amb NEUROLOGIA e NEUROCHIRURGIA 1061 - CHIRURGIA - (PL+2+Derma+OCL) 1062 - CHIRURGIA - (1+3+Tor+Urg) 1073 - amb PREOPERATORIO 1074 - amb OTORINO 1080 - CARDIOVASCOLARE 1083 - amb INFERMIERISTICI di CHIRURGIA 1093 - amb IPOVISIONE - Azzano 1096 - amb OCULISTICA 1097 - amb. INFERMIERISTICO di STOMATERAPIA	UOC CHIRURGIA TORACICA UOC CHIRURGIA GENERALE 2 – SENOLOGIA UOC CHIRURGIA GENERALE 3 E DEI TRAPIANTI ADDOMINALI UOC CHIRURGIA PLASTICA UOC OCULISTICA UOSD DERMATOLOGIA
RESPONSABILE DPSS DIPARTIMENTI a VALENZA INTERNISTICA (Medicina, Oncologia ed Ematologia)	0150 - EMATOLOGIA 0280 - ONCOLOGIA 0282 - RADIOTERAPIA 0311 - amb DIABETOLOGIA e ENDOCRINOLOGIA 0455 - amb GASTRO-PNEUMOLOGIA 0458 - MEDICINA - DH integrato 0530 - MALATTIE INFETTIVE 0550 - NEFROLOGIA - Deg. 0551 - NEFROLOGIA - EMODIALISI 0553 - amb NEFROLOGIA 0684 - amb DIETOLOGIA 0822 - SIMT - Infermieri 1018 - GASTRO.PNEUMOLOGIA - Deg. 1020 - NEFROLOGIA - EMODIALISI CAL SGB 1028 - ENDOSCOPIA GASTROPNEUMOLOGICA 1055 – MEDICINA INTERNA 1067 - Day Hospital ONCO-EMATOLOGIA	UOC EMATOLOGIA UOC ONCOLOGIA UOC RADIOTERAPIA UOC MALATTIE ENDOCRINE 1 -DIABETOLOGIA UOC GASTROENT.1-EPATOLOGIA E TRAPIANTOLO UOC GASTROENT.2-ENDOSCOPIA DIGESTIVA UOC MEDICINA INTERNA 1 UOC MALATTIE INFETTIVE UOC NEFROLOGIA UOC S.I.M.T. UOC PNEUMOLOGIA UOC NEFROLOGIA UOC MALATTIE ENDOCRINE

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.2671111 - www.asst-pg23.it

Responsabile DPSS	Unità Assistenziali (specchietti)	Unità Strutturali POAS 2017-2019
RESPONSABILE DPSS per area dell'ASSISTENZA FARMACEUTICA AZIENDALE	0661 - FARMACIA 1091 - FARMACIA-file F 1094 - FARMACIA delle sale operatorie 1098 - serv.Assistenza Farmaceutica e Protesica Terr.le	UOC FARMACIA
RESPONSABILE DPSS DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE e DELLE DIPENDENZE	0050 - CPM - Campagnola 0051 - CPM - Bixio, Longuelo, C.Onesti 0052 - CD 1 e 2 - Boccaleone 0053 - CRM - Boccaleone 0183 - CPS - via Tito Livio 0187 - CPS - Boccaleone 0361 - SPDC 1079 - ISTITUTO PENITENZIARIO Infermieri 1147 - area territoriale DIPENDENZE SerD carcere 1153 - area territoriale DIPENDENZE SerD borgopalazzo	UOC PSICHIATRIA 1 UOC PSICHIATRIA 2 UOC AREA TERRITORIALE DIPENDENZE
RESPONSABILE DPSS DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA per IMMAGINI	0283 - MEDICINA NUCLEARE 0285 - FISICA SANITARIA 0495 - EMODINAMICA - Tsm 0601 - RADIOLOGIA - HPG23 1038 - AUS - area Diagnostica x Immagini 1048 - RADIOLOGIA - PS+Sop 1059 - NEURORADIOLOGIA - TSRM 1077 - DIAGNOSTICA per IMMAGINI-Inf 1078 - NEURORADIOLOGIA - INF	UOC MEDICINA NUCLEARE UOC FISICA SANITARIA UOC CARDIOLOGIA 2-DIAGNOSTICA INTERVENT. UOC RADIOL.DIAGNOSTICA PER IMMAGINI 1 UOC EAS - EMERGENZA DI ALTA SPECIALIZZAZIONE UOC MEDICINA NUCLEARE UOC RAD.DIAGN.IMMAGIN 2 NEURORADIOLOGIA
RESPONSABILE DPSS DIPARTIMENTO MATERNO-INFANTILE PEDIATRICO	0018 - GINECOLOGIA 0019 - OSTETRICIA Patologica 0101 - NPI - amb. Borgo Palazzo+hPG23 0340 - CHIRURGIA PEDIATRICA e TRAPIANTI	UOC OSTETRICIA E GINECOLOGIA 1 UOC NEUROPSICHIATRIA DELL'INFAN.E ADOLES UOC CHIRURGIA PERDIATRICA UOC PATOLOGIA NEONATALE

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it

Responsabile DPSS	Unità Assistenziali (specchiati)	Unità Strutturali POAS 2017-2019
	0350 - PATOLOGIA NEONATALE - TI+DEG 0393 - PATOLOGIA NEONATALE - NIDO 0500 - PEDIATRIA 0509 - LACTARIUM 1029 - SALA PARTO - ostetriche 1031 - SALA PARTO - ota+oss 1037 - AUS - Patologia Neonatale 1065 - amb dipartimentale PEDIATRICO 1088 - OSTETRICIA Fisiologica	UOC PEDIATRIA UOC OSTETRICIA E GINECOLOGIA 1 UOC PEDIATRIA
RESPONSABILE PROCESSI SOCIOASSISTENZIALI TERRITORIALI	0683 - ASSISTENTI SOCIALI 1021 – HOSPICE 1146 - MEDICINA LEGALE 1148 - area territoriale BERGAMO - ass.soc. 1149 - area territoriale BERGAMO - infermieri 1150 - area territoriale VALLI - ass.soc. 1151 - area territoriale VALLI - infermieri 1167 - area territoriale VALLI (VdA) - ass.soc 1168 - area territoriale VALLI (VdA) – inf	UOC MEDICINA LEGALE UOC SERVIZI SANITARI E DI CONTINUITA' UOC CURE PALLIATIVE, TERAPIA DEL DOLORE E HOSPICE
RESPONSABILE DPSS DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA e AREA CRITICA	0030 - EAS - Prontosoccorso 0290 - Area Critica - settore A E (Nchi e Stroke) 0330 - Area Critica - settore D (CCHIped + Pediatrica + subADULTI) 0402 - gruppo OPERATORIO 4 (Cchi+CV) - Inf 0403 - gruppo OPERATORIO 4 (Cchi+CV) - Tec 0492 - EMODINAMICA - Inf 0570 - Area Critica settore C (CChi e UTIC) 0580 - Area Critica settore B (Adulti) 0677 - gruppo OPERATORIO 2 (NC+ORL+Tr) 0678 - gruppo OPERATORIO 1 (C1+C3+CP+CM+Ur+CS+Od)	UOC EAS - EMERGENZA DI ALTA SPECIALIZZAZIONE UOC NEUROCHIRURGIA UOC ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1 UOC ANESTESIA E RIANIMAZIONE 3 UOC ANESTESIA E RIANIMAZIONE 2 UOC MEDICINA INTERNA 1 UOC CARDIOLOGIA 2-DIAGNOSTICA INTERVENT. UOC NEUROCHIRURGIA UOC CARDIOCHIRURGIA UOC CARDIOLOGIA 1 UOC CHIRURGIA PEDIATRICA

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it

Responsabile DPSS	Unità Assistenziali (specchietti)	Unità Strutturali POAS 2017-2019
	1030 - AAT 118 1039 - Area Critica - attività trasversali 1045 - gruppo OPERATORIO 5 (attività trasversali) 1052 - gruppo OPERATORIO 3 (ChPed+Ginecologia) 1055 - MEDICINA 1063 - EAS - Medicina d'Urgenza Adu 1092 - EAS - Prontosoccorso Ped 1095 - SOREU - operatori tecnici	
RESPONSABILE DPSS CONTROLLO DOCUMENTAZIONE SANITARIA	1033 - DPSS - Epidemiologia	UOC DIREZIONE MEDICA
COORDINAMENTO ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI	0565 - CENTRALE di STERILIZZAZIONE	UOC DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE E SOCIALI



### 5.3.7 Job description

Le attribuzioni delle restanti professioni sanitarie e tecniche afferenti alla DPSS e inserite nelle Unità Strutturali sono definite nelle job description di seguito riportate:

All3RdUDPSS	Job Description Addetto Servizio Prevenzione e Protezione
All4RdUDPSS	Job Description Assistente Sanitario
All5RdUDPSS	Job Description Assistente Sociale
All6RdUDPSS	Job Description Audiometrista
All7RdUDPSS	Job Description Ausiliario
All8RdUDPSS	Job Description Autista Soccorritore di Articolazione Aziendale Territoriale (A,A.T.)
All9RdUDPSS	Job Description Dietista
All10RdUDPSS	Job Description Educatore Professionale
All11RdUDPSS	Job Description Fisioterapista
All12RdUDPSS	Job Description Infermiere
All13RdUDPSS	Job Description del Case Manager Specialistico
All13aRdUDPSS	Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Sclerosi Multipla
All13bRdUDPSS	Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Lesioni Cutanee
All13cRdUDPSS	Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione delle persone con derivazione enterica ed urinaria ed affette da incontinenza uro fecale
All13dRdUDPSS	Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Scompenso Cardiaco
All13eRdUDPSS	Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto cardiaco o impianto di Assistenza Ventricolare
All13fRdUDPSS	Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto di fegato
All13gRdUDPSS	Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la



	gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto di rene
All13hRdUDPSS	Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager in cure palliative
All13iRdUDPSS	Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager Presa in Carico Territoriale (PICT)
All14RdUDPSS	Job Description Infermiere generico
All15RdUDPSS	Job Description Infermiere Pediatrico
All16RdUDPSS	Job Description Logopedista
All17RdUDPSS	Job Description Operatore Alberghiero
All18RdUDPSS	Job Description Operatore Socio Sanitario
All19RdUDPSS	Job Description Operatore Tecnico di Centrale Operativa Emergenza Urgenza (COEU)
All20RdUDPSS	Job Description Operatore Tecnico Specializzato Magazzino Dialisi
All21RdUDPSS	Job Description Operatore Tecnico Specializzato Preparatore di Farmacia
All22RdUDPSS	Job Description Ortottista Assistente di Oftalmologia
All23RdUDPSS	Job Description Ostetrica/o
All24RdUDPSS	Job Description Puericultrice
All25RdUDPSS	Job Description Tecnico della Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusionazione Cardiovascolare
All26RdUDPSS	Job Description Tecnico di Laboratorio
All27RdUDPSS	Job Description Tecnico Neurofisiopatologia
All28RdUDPSS	Job Description Tecnico di Radiologia Medica
All29dRdUDPSS	Job Description Tecnico Riabilitazione Psichiatrica
All30RdUDPSS	Job Description Terapista neuro e psicomotricità dell'età evolutiva



All31RdUDPSS	Job Description Terapista Occupazionale
All32RdUDPSS	Job Description Dirigente Direzione Professioni Sanitarie e Sociali
All33RdUDPSS	Job Description Dirigente Ricerca, Formazione e Sviluppo



## **6. PIANIFICAZIONE**

### **6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ**

Al fine di conseguire i risultati attesi dal Sistema Gestione Qualità la DPSS ha sempre implicitamente pianificato i processi di competenza applicando il concetto di risk-based thinking e affrontando la gestione del rischio come opportunità di miglioramento del Sistema Gestione Qualità.

In particolare la DPSS ha identificato le principali tipologie di rischio/opportunità e definito in specifica documentazione le relative modalità di gestione per assicurare il raggiungimento degli obiettivi, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati e garantire il miglioramento continuo del Sistema Gestione Qualità.

### **RISCHI/OPPORTUNITÀ DEL CONTESTO SOCIO CULTURALE E LEGALE**

#### **Legale**

E' disponibile l'elenco delle leggi e delle disposizioni aziendali di interesse della UOC DPSS (All1RdUDPSS).

La versione informatica dell'elenco è aggiornata costantemente da RQ, la versione cartacea è aggiornata almeno annualmente in occasione del Riesame della Direzione.

#### **Trasparenza, legalità e anticorruzione di cui al D. Lgs. 231/2001.**

I rischi del processo di "Pianificazione, definizione, erogazione, valutazione e controllo dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire l'appropriatezza organizzativa e l'impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, della qualità e alla continuità delle cure" sono stati mappati nell'ambito del Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza 2018-2020.

Si riporta di seguito la mappatura della rischio e le relative misure di contrasto.





<u>Legenda</u>
Se la media della valutazione probabilità moltiplicata per la valutazione impatto è:
fino a 8 rischio accettabile
da 09 a 16 rischio rilevante
da 17 a 25 rischio critico

Area Processi	Rischi specifici	Valutazione complessiva del rischio		Misure di contrasto
Analisi del fabbisogno del personale e definizione delle linee strategiche nella gestione risorse umane.	Sovrastima di fabbisogno per favorire gli appartenenti ai profili individuati.	3	<u>rischio accettabile</u>	Analisi del fabbisogno congiunta con Ufficio del personale, definizione dello stesso attraverso rilevazione dei carichi di lavoro e dei bisogni assistenziali annuale. Esiste motivazione e traccia di eventuali modifiche del profilo e del fabbisogno organico legate ai bisogni assistenziali ed organizzativi modificati
Definizione del fabbisogno quali-quantitativo di personale Infermieristico, Tecnico-Sanitario, della Riabilitazione, Ostetrico e del personale di supporto	Sovrastima di fabbisogno per favorire gli appartenenti ai profili individuati.	3	<u>rischio accettabile</u>	Esiste motivazione e traccia di eventuali modifiche del profilo e del fabbisogno organico legate ai bisogni assistenziali ed organizzativi modificati
Selezione del personale, valutazione curriculum del personale reclutato e allocazione conforme alle necessità organizzative e alle competenze	Motivazione generica e pretestuosa per il conferimento di incarichi al fine di agevolare soggetti particolari. Rischio di sovrastima o sottostima per favorire i singoli operatori	4	<u>rischio accettabile</u>	Esiste motivazione e traccia delle assunzioni e delle collocazioni legate alle competenze espresse ed al fabbisogno organico e all'idoneità sanitaria.



Area Processi	Rischi specifici	Valutazione complessiva del rischio		Misure di contrasto
Collocazione dopo assenza per lunghe assenze, gestione idoneità fisiche	Rischio di favorire singoli o strutture	4	<b><u>rischio accettabile</u></b>	Esiste motivazione e traccia delle assunzioni e delle collocazioni legate alle competenze espresse ed al fabbisogno organico e all'idoneità sanitaria.
Coordinamento risorse umane secondo modello organizzativo (deleghe, autorità), modifica contratti	Rischio di favorire singoli o strutture	4	<b><u>rischio accettabile</u></b>	Esiste motivazione e traccia su base di necessità organizzative ed esigenze personali.
Valutazione del personale neo inserito	Motivazione generica e pretestuosa per sovrastimare la valutazione di soggetti particolari.	4	<b><u>rischio accettabile</u></b>	Esiste documentazione applicazione procedure in essere in azienda
Processi di formazione permanente del personale sanitario e sociale afferente alla DPSS	Rischio di privilegiare singoli operatori e docenti	3	<b><u>rischio accettabile</u></b>	Sono tracciati gli elementi in ingresso, gli scopi formativi e i risultati organizzativi
Processi di sviluppo, applicazione e monitoraggio di protocolli, procedure e istruzioni operative	Rischio di privilegiare richieste di singole realtà o utilizzo di dispositivi sanitari	3	<b><u>rischio accettabile</u></b>	Sono tracciate le evidenze scientifiche e le indicazioni regolamentari relative ai singoli processi
Consolidamento dell'utilizzo della documentazione clinica di natura assistenziale infermieristica, ostetrica, riabilitativa e tecnica all'interno del progetto Dossier Aziendale Sanitario	Rischio di privilegiare le richieste documentali di singole realtà o di singole professioni	5	<b><u>rischio accettabile</u></b>	Sono tracciati gli elementi di sviluppo della progettazione aziendale in materia, nei vari ambiti in cui si articola



Area Processi	Rischi specifici	Valutazione complessiva del rischio		Misure di contrasto
Elettronico (D@SE)				
Processi di ricerca di afferenza DPSS o in collaborazione con altre agenzie	Rischio di condurre progetti di ricerca privilegiando l'interesse di terzi	5	<b><u>rischio accettabile</u></b>	Sono tracciati, in relazione alle singole responsabilità, gli elementi valutativi e di gestione dei processi di ricerca di afferenza
Processi di progettazione di afferenza DPSS	Rischio di privilegiare le richieste di una singola realtà	5	<b><u>rischio accettabile</u></b>	Sono tracciati gli elementi in ingresso, gli scopi progettuali e i risultati organizzativi
Definizione e gestione di orari e turni relativi alle unità assistenziali / operative e alle singole matricole mediante la configurazione dei SW aziendali ed il supporto alla programmazione degli specchietti di servizio.	Rischio di favorire singoli operatori o strutture	3	<b><u>rischio accettabile</u></b>	E' documentata l'applicazione di procedure o di accordi sindacali aziendali
Controllo della pianificazione delle presenze e delle assenze, dei turni di lavoro, dell'applicazione degli istituti contrattuali, delle ore eccedenti il debito orario (ore di pronta disponibilità, ore causalizzate).	Rischio di favorire singoli operatori o strutture	2	<b><u>rischio accettabile</u></b>	E' documentata l'applicazione di procedure o di accordi sindacali aziendali



Area Processi	Rischi specifici	Valutazione complessiva del rischio		Misure di contrasto
Camera mortuaria / necroscopia	Divulgazioni di dati all'esterno inerenti ai decessi, per trarre un ingiusto compenso o utilità per sé o altri.	7	<u><i>rischio accettabile</i></u>	Avviso all'utenza esposto in Camera Mortuaria
	Segnalazione/pub blicizzare ai parenti, da parte degli addetti alle camere mortuarie e/o dei reparti, una specifica impresa di onoranze funebri, per trarre un ingiusto compenso o utilità per sé o altri.	7	<u><i>rischio accettabile</i></u>	Procedura PSpANP.QM01 punto 6,1 PSpDirSan02 punto 6 Avviso all'utenza esposto in Camera Mortuaria
	Richiesta e/o accettazione impropria di regali, compensi o altre utilità in relazione all'espletamento delle proprie funzioni o dei compiti previsti (es. per la vestizione della salma da parte di un operatore sanitario).	7	<u><i>rischio accettabile</i></u>	Avviso all'utenza esposto in Camera Mortuaria
	Sottrazione di beni dalle salme per trarre un ingiusto compenso o utilità per sé o	1	<u><i>rischio accettabile</i></u>	Procedura IODPS/DMP02 punto 6,6 Mod01IODPS/DMP02



Area Processi	Rischi specifici	Valutazione complessiva del rischio		Misure di contrasto
	altri.			

### Etica

Tutto il personale è a conoscenza ed è impegnato nel rispetto del “Codice di comportamento dei dipendenti dell’Azienda”. Per tutti gli operatori è obbligatorio l’effettuazione e il superamento del corso FAD Formazione a Distanza: “Codice di comportamento dei dipendenti dell’Azienda” e monitoraggio applicazione.

La DPSS collabora all’implementazione del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e verifica per gli ambiti di competenza l’applicazione della PG26MQ7 “Gestione della privacy in azienda”.

### Rischi/opportunità legati ai cambiamenti

I cambiamenti che influenzano il Sistema Gestione Qualità sono affrontati attraverso la pianificazione di obiettivi specifici concordati con la Direzione Aziendale e monitorati attraverso Piani della qualità/miglioramento.

La pianificazione delle modifiche avviene in conformità a quanto riportata al punto 6.3.

Tra i principali cambiamenti si ricorda l’applicazione della Riforma del Servizio Sanitario Regionale (Legge regionale 11 agosto 2015 - n. 23) , l’implementazione del Piano Organizzativo Aziendale Strategico (POAS) e l’adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

### Rischi/opportunità del contesto organizzativo: economia e risorse.

#### Attività clinico assistenziali

I processi di competenza sono gestiti secondo quanto definito nel Sistema Gestione Qualità.

Per garantire la sicurezza delle cure e delle persone assistite la DPSS ha collaborato alla redazione, diffusione, applicazione e monitoraggio delle procedure operative e istruzioni operative aziendali emesse in conformità alle Raccomandazioni ministeriali (vedi tabella sotto riportata).

<b>Raccomandazione ministeriale N e titolo</b>	<b>Procedure Titolo</b>
N.1 - Corretto utilizzo delle soluzioni concentrate di Cloruro di Potassio -KCL- ed altre soluzioni concentrate contenenti Potassio	PSp02PG19MQ7 "GESTIONE DELLE SOLUZIONI CONCENTRATE DI SODIO ”  PSp01PG19MQ7 "GESTIONE DELLE SOLUZIONI CONCENTRATE DI POTASSIO”
N.2 - Raccomandazione per prevenire la ritenzione di garze, strumenti o altro materiale all'interno del sito chirurgico	PSpDPSS/DMP05 Conteggio delle garze, degli strumenti e di ogni altro materiale utilizzato in corso d'intervento chirurgico/procedura diagnostica interventistica
N.3 - Raccomandazione per la corretta identificazione dei pazienti, del sito chirurgico e della procedura	PSpDPSDMP04 La corretta identificazione del paziente  La corretta identificazione del paziente presso l'USC Centro di EAS IO01 PSpDPSDMP04  IO01PspDMPDPS02 Corretta individuazione e contrassegno del sito chirurgico  PSP01PG17MQ7 Applicazione della checklist per la sicurezza in sala operatoria  PSp02PG17MQ7 Applicazione della checklist per la sicurezza in Sala Diagnostica Interventistica DMP/DPS  PSp03PG17MQ7 0 Applicazione della checklist per la sicurezza in sala operatoria-Procreazione Medicalmente Assistita
N.4 - Raccomandazione per la prevenzione del suicidio di paziente in ospedale	In corso iter di approvazione
N.5 - Raccomandazione per la prevenzione della reazione trasfusionale da incompatibilità AB0	PG12MQ7 02 Gestione del processo di richiesta trasfusionale all'interno dell'ASST-PG23 BG
N.6 - Raccomandazione per la prevenzione della morte materna correlata al travaglio e/o parto	PG22MQ7 05 Il Percorso Nascita presso il Blocco Parto  IO03PG22MQ7 01 Percorso Nascita nella Gestante a Basso Rischio



Raccomandazione ministeriale N e titolo	Procedure Titolo
	<p>OSTGIN</p> <p>PDTA02PG22MQ7 Assistenza Ostetrica alla gestante con pregresso taglio cesareo OSTGIN</p> <p>PSp01PG22MQ7 "Codice Rosso" in sala parto: il taglio cesareo d'emergenza OSTGIN</p> <p>PDTA01PG22MQ7 Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale per la gestione dell'ipertensione arteriosa in gravidanza</p> <p>Gestione dell'emorragia post partum</p>
<p>N.7 - Raccomandazione per la prevenzione della morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica</p>	<p>PG19MQ7 "Gestione del Materiale Farmaceutico Sanitario"</p> <p>IO01PG19MQ7 "Richiesta superfici antidecubito"</p> <p>IO02PG19MQ7 "Approvvigionamento e gestione stupefacenti e sostanze psicotrope presso le unità"</p> <p>IO03PG19MQ7 "Approvvigionamento durante gli orari di chiusura dei magazzini aziendali (Farmacia - generale)"</p> <p>IO04PG19MQ7 "Presenza in carico del materiale farmaceutico sanitario controllo materiale farmaceutico sanitario conservato presso le unità"</p> <p>IO05PG19MQ7 "Principali indicazioni per la prescrizione"</p> <p>IO08PG19MQ7 "Preparazione dei farmaci"</p> <p>IO09PG19MQ7 "Somministrazione del farmaco"</p> <p>IO11PG19MQ7 "Trattamento dello stravasamento di farmaci antitumorali"</p> <p>LG1PG19MQ7 "Linee guida per la corretta gestione del materiale farmaceutico sanitario presso le unità"</p> <p>PSp03PG19MQ7 "Gestione dell'attività di Farmacovigilanza"</p> <p>PSp1PG1MQ8 "Audit Armadio Farmaceutico di Reparto"</p>
<p>N.8 - Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari</p>	<p>PDTA sulla gestione dell'agitazione psicomotoria nell'adulto e in età evolutiva</p>
<p>N.9 - Raccomandazione per la prevenzione degli eventi avversi</p>	<p>PSp05PG19MQ7 Gestione dell'attività di dispositivo-vigilanza.</p>



<b>Raccomandazione ministeriale N e titolo</b>	<b>Procedure Titolo</b>
conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali	
N.10 - Raccomandazione per la prevenzione dell'osteonecrosi della mascella/mandibola da bifosfonati	IODOE 06 "PREVENZIONE DELL'OSTEONECROSI DELLA MASCELLA/MANDIBOLA"
N.11 - Morte o grave danno conseguenti ad un malfunzionamento del sistema di trasporto (intraospedaliero, extraospedaliero)	IODPSS 44 Trasporto intraospedaliero tramite Ditta Appaltatrice.
N.12 - Prevenzione degli errori in terapia con farmaci "Look-alike/sound-alike"	Le indicazioni sono riportate nel documento: LG1PG19MQ7 Linee Guida per la corretta gestione del materiale farmaceutico sanitario presso le Unità. In Azienda (no terapie intensive) è in uso il programma informatizzato (prescrizione, preparazione, somministrazione) FarmaSafe@ che prevede la lettura ottica del codice a barre dei farmaci.
N.13 - Prevenzione e gestione della caduta del paziente nelle strutture sanitarie	PSPDPSSDMP01 Prevenzione e Gestione delle cadute nei pazienti adulti e pediatrici.
N.14 - Raccomandazione per la prevenzione degli errori in terapia con farmaci antineoplastici	PSP04PG19MQ7 Prevenzione degli errori in terapia con farmaci antineoplastici
N.15 - Morte o grave danno conseguente a non corretta attribuzione del codice triage nella Centrale operativa 118 e/o all'interno del Pronto soccorso	In corso revisione procedura di Triage
N.16 - Raccomandazione per la prevenzione della morte o disabilità permanente in neonato sano di peso >2500 grammi non correlata a malattia congenita	Vedi Racc. n. 6
N.17 - Raccomandazione per la riconciliazione della terapia farmacologica	PG19MQ7 "Gestione del Materiale Farmaceutico Sanitario"  Attivo gruppo dedicato a redazione procedura specifica.
N.18 - Raccomandazione per la prevenzione degli errori in terapia conseguenti all'uso di abbreviazioni, acronimi, sigle e	Raccomandazione emessa dal ministero a settembre 2018. Di fatto le raccomandazioni trovano soddisfazione nella PG19MQ7 "Gestione del Materiale Farmaceutico Sanitario".





Raccomandazione ministeriale N e titolo	Procedure Titolo
simboli.	

Al fine di contribuire alla diffusione della cultura della prevenzione del rischio clinico, garantire la conoscenza dello strumento di segnalazione degli eventi (Incident Reporting) di cui si è dotata l'Azienda e delle Procedure/istruzioni operative relative alle raccomandazioni ministeriali che hanno valenza trasversale su tutte le Unità Operative, la DPSS ha promosso e contribuito alla realizzazione di un corso FAD rivolto a tutti gli operatori dal titolo "Il rischio clinico e le raccomandazioni ministeriali".

### **Risorse Umane**

#### *Presenze/Assenze*

Pianificazione presenze assenze: Procedure Area Gestione Risorse Umane e Procedure Area Programmazione e Controllo.

Istruzione operativa "Gestione assenze improvvise".

#### *Competenze*

Definizione Job description di tutto il personale di afferenza (allegate alle presenti RdU)

IODPSSGRU01 "Inserimento del personale"

PSp01PG9MQ6 "Valutazione del personale del comparto"

Identificazione del fabbisogno formativo e definizione piano di formazione annuale DPSS.

Documenti Area Ricerca Formazione e Sviluppo (mappatura competenze).

In collaborazione con l'UOC Formazione, la DPSS contribuisce inoltre a garantire a tutti gli operatori coinvolti la revisione delle abilità teorico – pratiche nelle manovre di rianimazione cardiopolmonare e l'utilizzo del defibrillatore semi automatico esterno e il mantenimento dell'abilità nella procedura d'intervento di rianimazione cardiopolmonare in caso d'Urgenza favorendo e pianificando la partecipazione ai seguenti corsi:

BLSD: basic life support and Defibrillation

Retraining Basic Life Support and Defibrillation

Pediatric Life Support and Defibrillation

### **Sicurezza degli operatori D.Lgs. 81/2008**

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it

La DPSS collabora con il Servizio di Prevenzione e Protezione per la formazione e monitoraggio della applicazione delle disposizioni aziendali degli operatori in tema di sicurezza :

- prevenzione nella manipolazione chemioterapici antitumorali,
- norme di radioprotezione,
- prevenzione delle infezioni in ambito ospedaliero,
- prevenzione delle esposizioni professionali a rischio biologico,
- utilizzo dei dispositivi di protezione individuale,
- movimentazione manuale dei carichi,
- uso di attrezzature munite di videotermini,
- lotta antincendio.

In materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, con la deliberazione n. 729 del 18/04/2018 l'azienda ha approvato l' *"Atto di indirizzo per la definizione delle attività obbligatorie da svolgersi per il primo inserimento aziendale del personale dipendente e dei frequentatori"*.

Con tale atto l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Papa Giovanni XXIII di Bergamo definisce il percorso per adempiere a quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i. relativamente sia alla necessità di informazione/formazione del personale al momento del primo inserimento lavorativo (artt. 36 e 37) che all'obbligo di cui art. 41 (visita medica preventiva).

Nella definizione del percorso sono state tenute in considerazione anche altre esigenze informative/formative legate sia all'assistenza ai pazienti che al buon funzionamento aziendale. I percorsi sono stati diversificati in funzione della stratificazione del rischio occupazionale in funzione del ruolo ricoperto e del tempo di permanenza presso l'ASST.

### **Risorse tecnologiche e ambientali**

Sono tenute sotto controllo attraverso la collaborazione e l'applicazione delle procedure di riferimento. Per tutti gli operatori è obbligatorio l'effettuazione e il superamento del corso FAD Formazione a Distanza "Gestione in sicurezza delle apparecchiature ad uso clinico".

## **6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PIANIFICAZIONE PER IL LORO CONSEGUIMENTO**

**DirDPSS**, in riferimento alla Politica per la Qualità e nel rispetto delle indicazioni della DAZ, propone e definisce di concerto con la Direzione Medica e la Direzione Sanitaria gli obiettivi di gestione del Sistema Qualità per l'area del comparto sanitario.

### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

Ciascun obiettivo deve essere misurabile mediante l'analisi degli indicatori scelti e il confronto tra il valore atteso, il valore raggiunto e il valore iniziale.

Ogni obiettivo è caratterizzato da:

- tipologia (costo, attività, qualità);
- un responsabile;
- una data prefissata di raggiungimento;
- le risorse umane, economiche, tecnologiche ed ambientali necessarie;
- opportuni indicatori;
- un peso;
- l'esito di verifica dell'eventuale raggiungimento.

Le fasi di definizione degli obiettivi sono le seguenti:

1. DirDPSS dopo condivisione con RDPSS e RQ individua le priorità e i temi su cui costruire gli obiettivi.
2. RFS coordina incontri con RDPSS per declinare gli obiettivi delle UUSS di competenza.
3. DirDPSS formalizza in una riunione con i RDPSS gli obiettivi del personale del comparto.
4. RFS collabora con la Direzione Medica e la Direzione Sanitaria per definire gli obiettivi con i relativi indicatori nella scheda di budget per il personale dell'area del comparto.

Gli obiettivi contenuti nella Scheda Budget DPSS sono monitorati attraverso apposito PdQ.

Secondo quanto previsto dalla procedura aziendale le Schede di Budget delle UUSS vengono illustrate ed assegnate in apposite riunioni ai RU, CI/CT/CO/AS e RDPSS.

RD, CI/CT/CO condividono gli obiettivi del comparto con il personale dell'UA e ne curano il monitoraggio e l'attuazione, sostengono gli obiettivi assegnati all'US e collaborano con il Direttore al loro raggiungimento.

Alle scadenze comunicate da DS, CI/CT/CO forniscono adeguata documentazione per la valutazione del grado di conseguimento degli obiettivi assegnati.

RFS secondo i tempi e le modalità concertate con DS monitora gli obiettivi del personale del comparto di tutte le UUSS dell'Azienda e misura il grado di conseguimento degli stessi.

Gli obiettivi strategici aziendali per l'area del comparto sono gestiti in conformità a quanto definito nella PSp07PG9MQ6 "Gestione degli obiettivi strategici aziendali area comparto".

### **6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE**

La DPSS gestisce i cambiamenti prendendo in considerazione:

- le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- l'integrità del SGQ;
- la disponibilità di risorse;
- l'allocazione e la riallocazione delle responsabilità o autorità.

Le modifiche al SGQ DPSS devono essere approvate da DirDPSS e sono pianificate e documentate in specifici Piani di miglioramento/qualità che prevedono prima dell'applicazione sistematica dei cambiamenti adeguata formazione e informazione di tutte le parti interessate.



## **7. SUPPORTO**

### **7.1 RISORSE**

#### **7.1.1 Generalità**

La DPSS definisce le risorse necessarie per garantire l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di gestione per la qualità.

#### **7.1.2 Persone**

##### **7.1.2.1 Gestione dei turni di presenza del personale afferente alla DPSS**

La presenza in servizio del personale di afferenza alla DPSS avviene nel rispetto della normativa vigente, delle indicazioni contenute nel Contratto di Lavoro per il Pubblico Impiego e della contrattazione Aziendale decentrata, delle indicazioni della DAZ e delle esigenze di funzionalità delle UOC/Servizi dell'Azienda.

Il personale di afferenza alla DPSS è assegnato a Unità assistenziali/lavoro che fanno capo ad un coordinatore CI/CT/CO. I turni di presenza del personale sono riportati nel calendario di servizio denominato Specchietto.

La dotazione organica di ciascuna Unità Assistenziale viene definita nel rispetto del modello organizzativo aziendale adottato e degli standard di accreditamento.

RPeC è responsabile della gestione del turno assegnato a ciascun operatore, del coordinamento generale di utilizzo dei programmi informatici SIGMA, della stampa centrale su supporto cartaceo e della relativa conservazione degli specchietti emessi.

CI/CT/CO avvalendosi del programma SIGMA, entro il giorno 20 di ogni mese, è responsabile della pianificazione ed emissione dello specchietto del personale dell'Unità Assistenziale/Lavoro coordinata. Copia cartacea della programmazione firmata da CI/CT/CO deve essere messa a disposizione del personale.

Ogni operatore è responsabile dell'applicazione di quanto programmato nello specchietto cui appartiene. Tutte le modifiche allo specchietto devono essere richieste e approvate dal coordinatore.

RD è responsabile del controllo e delle verifiche sulla congruenza delle presenze e delle assenze programmate.

La gestione dello specchio avviene in accordo a quanto previsto in PSPDPSPeC01 Gestione Specchietto.

Le assenze non programmate vengono gestite in accordo a quanto previsto in PSpDPS02 “Gestione assenze non programmate”.

### 7.1.2.2 Gestione dei turni di presenza Direzione DPSS

L’orario di apertura della UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali va dalle ore 08.30 alle ore 15.30, dal lunedì al venerdì. Il sabato, la domenica e i giorni di festività civili e religiose, la DPSS è chiusa. L’accesso al pubblico è sempre garantito negli orari di apertura.

L’erogazione delle prestazioni nelle giornate di apertura della UOC DPSS è garantita dalla presenza di personale Sanitario e Amministrativo.

DirDPSS pianifica il proprio orario di lavoro garantendo, di norma, la sostituzione delle proprie assenze con RGRU Anna Maria Lidani.

DirDPSS pianifica la turnazione del personale garantendo di norma il numero minimo delle presenze definito nel seguente schema:

	<b>QUALIFICA</b>	Lu	Ma	Me	Gi	Ve
SEGR	Amministrativo	1	1	1	1	1
GRU	Responsabile GRU e/o C.I.	1	1	1	1	1
PeC	Responsabile e/o Personale infermieristico	1	1	1	1	1
RFS	Responsabile e/o C.I./Infermiere	1	1	1	1	1

RDPSS programmano le proprie assenze prevedendo la propria sostituzione funzionale con altro RDPSS. La sostituzione deve essere comunicata a DirDPSS.

Gli specchietti mensili delle presenze validati da DirDPSS sono inseriti nel programma SIGMA da PeC ed esposti nella bacheca della segreteria entro l’ultimo giorno lavorativo del mese precedente quello a cui si riferisce.

Gli specchietti superati vengono protocollati e conservati in apposito fascicolo nell’archivio della SEGR.



### 7.1.3 Infrastrutture

#### *Edifici e relativi impianti*

DirDPSS individua gli spazi idonei alla realizzazione dei processi in conformità alla destinazione d'uso per la quale sono stati accreditati.

La manutenzione è a cura dell'UOC Tecnico Patrimoniale utilizzando le modalità di richiesta fornite dal Dipartimento stesso.

I locali sono identificati da un numero che è riportato su apposita etichetta affissa sulle porte.

#### *Apparecchiature, compresi hardware e software*

L'acquisizione, il ricevimento, l'installazione e il collaudo delle apparecchiature avvengono in accordo a PG7MQ6 "Gestione delle apparecchiature ad uso sanitario".

I controlli sulle apparecchiature avvengono in conformità a PG2MQ7 "Gestione dei Controlli sulle Apparecchiature ad uso Sanitario".

L'utilizzo degli strumenti informatici avviene secondo quanto definito in "Reg01IT "Regolamento per l'utilizzo degli strumenti informatici".

DirDPSS verifica e sigla i documenti relativi agli interventi di manutenzione.

Il personale Amministrativo archivia i documenti relativi alla manutenzione.

#### *Risorse per il trasporto*

DPSS si avvale dei seguenti servizi:

- Logistica leggera e logistica trasporto pesante;
- Servizio di trasporto materiali intra ed extra moenia e servizio di facchinaggio;
- Servizio di posta interna.

### 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

#### **FATTORI FISICI**

##### *Sicurezza*

Il personale della DPSS svolge le proprie funzioni nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs 81/08 e delle disposizioni aziendali in materia di sicurezza. Durante i sopralluoghi del Servizio di Prevenzione e Protezione il personale garantisce la massima collaborazione per la valutazione dei rischi.

##### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

La promozione della salute intesa come “processo che mette in grado le persone e le comunità di avere un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla” è oggi considerata uno degli strumenti che influenza positivamente la qualità delle prestazioni ospedaliere e dei servizi territoriali.

Coerentemente con la mission aziendale, la DPSS promuove la salute degli operatori e collabora attivamente ai progetti di Health Promoting Hospitals dell’ASST nell’ambito del programma regionale lombardo in linea con il Network internazionale dell’OMS.

Tutti gli operatori dell’ASST devono effettuare il corso FAD “La tutela della salute e la sicurezza dei lavoratori in Ospedale” e superare il relativo test di apprendimento.

In data 1/8/2013 è stato redatto il documento di valutazione dei rischi per la DPSS da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione (cod EST 2090579) Prot. 7148/14 01-01-05.

### ***Lotta antincendio***

La gestione della sicurezza antincendio avviene in conformità alle seguenti procedure:

PG8MQ6HPG23 “Piano di emergenza ed evacuazione Ospedale Papa Giovanni XXIII Sede di Piazza OMS,1-Bergamo ai sensi del D.LGS.81/08 e s.m.i.”;

PG8MQ6CONSULTORIOBORGOPALAZZO130BG Piano di Emergenza ed Evacuazione per il consultorio di Via Borgo Palazzo 130-Bergamo.

Tutti gli operatori dell’ASST devono effettuare il corso FAD “Il Piano di emergenza ed evacuazione dell’Ospedale Papa Giovanni XXIII” e superare il relativo test di apprendimento. In tale corso sono illustrate le norme antincendio.

Compete al Servizio Prevenzione e Protezione il controllo della dotazione di dispositivi antincendio; il personale amministrativo archivia copia della documentazione di avvenuto controllo degli stessi.

### ***Pulizia e sanificazione***

Le modalità adottate dalla DPSS per garantire che gli ambienti, i piani di lavoro e le apparecchiature soddisfino i requisiti igienici necessari per lo svolgimento dei processi, sono gestite in conformità alla PG2MQ6 Pulizia e sanificazione.



### *Trattamento dei rifiuti*

I rifiuti vengono gestiti in accordo alla PG6MQ6 secondo le seguenti modalità.

## **FATTORI SOCIALI E PSICOLOGICI**

Con “*salute organizzativa*” si intende la capacità di un’azienda di natura sanitaria, non solo di essere efficace e produttiva in termini di salute erogata all’utente, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo il benessere fisico e psicologico degli infermieri.

La DPSS promuove il mantenimento dei fattori sociali e psicologici necessari a garantire un ambiente idoneo al funzionamento dei processi, anche attraverso la promozione di iniziative atte a favorire un clima organizzativo soddisfacente.

In particolare, collabora con il Comitato Unico di Garanzia e contribuisce a:

- assicurare l’uguaglianza sul lavoro tra donne e uomini;
- attuare politiche di conciliazione tra vita privata e lavorativa;
- diffondere la cultura delle pari opportunità e della pari dignità delle persone;
- favorire il benessere lavorativo;
- prevenire e eventualmente rimuovere situazioni di discriminazioni, mobbing e violenze.

Il National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) definisce la violenza in ambito lavorativo come “ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro”. In una nota, l’Occupational Safety and Health Administration (OSHA) evidenzia che l’impatto negativo di tali atti di violenza riguarda non solo la salute e la sicurezza del singolo lavoratore ma anche il buon andamento dell’azienda incidendo negativamente sul benessere lavorativo e sulle assenze (che in media salgono in conseguenza di esso dal 23 al 35%) e sulla produttività aziendale. Nell’arco degli ultimi anni il tema della violenza nei confronti degli operatori del Sistema Sanitario è stato, purtroppo, sempre più in primo piano nelle cronache del nostro Paese, come fenomeno emergente, in continua crescita, tanto da indurre l’insediamento di un “Osservatorio nazionale sulla violenza degli esercenti le professioni sanitarie” presso il Ministero della Salute il 13 marzo 2018. L’osservatorio si pone importanti obiettivi: attivare un monitoraggio su tutti i livelli di sicurezza degli operatori sanitari, proporre

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

misure concrete di prevenzione protezione sicurezza negli ambiti a rischio, innalzare il livello di formazione rispetto alla gestione del rischio e intervenire sugli aspetti organizzativi delle singole aziende. La reale dimensione del problema non è nota, ma si crede che i dati raccolti siano soltanto la punta di un iceberg. L'INAIL documenta circa 1.100 dipendenti/anno del sistema sanitario (di cui il 70% donne) indennizzati per infortuni sul lavoro dovuti ad "aggressioni o violenza da parte di estranei", in media circa 3 al giorno.

In linea con le indicazioni di Regione Lombardia, presso la nostra azienda è stata individuata nella Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico la figura del "mediatore" dedicata all'ascolto e alla mediazione dei conflitti in ambito sanitario.

#### **7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione**

Tutte le apparecchiature utilizzate che abbiano influenza sulla qualità del servizio erogato sono gestite in maniera controllata in accordo alla Procedura Generale **PG2MQ7** "Controllo delle Apparecchiature", alle procedure specifiche dell'UOC ICT.

#### ***Elenco apparecchiature***

DPSS utilizza esclusivamente apparecchiature per ufficio.

#### ***Identificazione***

Tutte le apparecchiature vengono identificate tramite un etichetta riportante il numero di inventario apposta dal personale dell'Ufficio Inventario dell'Azienda.

#### **7.1.6 Conoscenza organizzativa**

La DPSS attraverso la diffusione della documentazione del Sistema Gestione Qualità, la gestione dell'inserimento del personale, la formazione permanente (vedi paragrafo 7.2), la formazione sul campo garantisce la condivisione e il mantenimento, tra i professionisti, della conoscenza acquisita preservandone la perdita, ad esempio in caso di turnover di personale.

La DPSS determina come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e agli aggiornamenti richiesti.

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

## 7.2 COMPETENZA

Per garantire l'efficacia delle prestazioni e del Sistema di gestione per la qualità, la DPSS ha definito le Job descriptions (vedi paragrafo 5.3.7) di tutte le qualifiche del personale afferente. Ogni Job description descrive: funzioni, responsabilità, attività, ruolo, dipendenza gerarchica e modalità di valutazione.

### 7.2.1 Inserimento personale

L'inserimento del personale nelle Unità Assistenziali di afferenza viene definito nel rispetto delle esigenze organizzative, delle eventuali indicazioni espresse dal Medico Competente, valorizzando le competenze acquisite e le attitudini/aspettative manifestate dall'operatore.

L'inserimento e l'addestramento del nuovo personale avviene in conformità a quanto stabilito da PSpDPSSGRU01 "Inserimento del personale", IODPSSGRU08 "Inserimento personale livello DPSS" e IODPSSGRU09 "Inserimento personale livello Dipartimento Unità Assistenziale – Servizio".

L'attività di addestramento oltre al personale di nuovo inserimento è garantita a tutto il personale ogni qualvolta sia introdotta una nuova attività.

In materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, con la deliberazione n. 729 del 18/04/2018 l'azienda ha approvato l'"Atto di indirizzo per la definizione delle attività obbligatorie da svolgersi per il primo inserimento aziendale del personale dipendente e dei frequentatori".

La delibera individua tra le attività obbligatorie per singola categoria professionale, in funzione della durata del tempo di permanenza presso l'ASST, anche i corsi FAD che il neo assunto deve obbligatoriamente effettuare e superare in tempi stabiliti.

I coordinatori hanno l'obbligo di verificare l'effettuazione del percorso formativo proposto, nel rispetto della tempistica definita, da parte di tutto il personale neo inserito rispettivamente afferente, a qualsiasi titolo, all'UA che coordinano.

### 7.2.2 Formazione

L'attività di formazione e aggiornamento viene garantita a tutto il personale mediante la partecipazione a corsi teorico-pratici, interni od esterni all'Azienda, che vengono pianificati, documentati e registrati in accordo alla PG1MQ6 "Formazione continua".

### 7.2.3 Individuazione delle richieste formative

Annualmente, entro i termini definiti dall'UOC Formazione, valutazione e controllo strategico, nel rispetto delle indicazioni aziendali, DirDPSS/RRFS con il supporto dei RDPSS individua le esigenze di formazione e aggiornamento per tutto il personale; DirDPSS e in collaborazione con RQ individua le esigenze formative relative al Sistema di Gestione Qualità.

Le attività formative proposte vengono comunicate all'UOC Formazione, valutazione e controllo strategico.

L'insieme di tali proposte costituisce il piano di formazione provvisorio della DPSS.

E' competenza dell' all'UOC Formazione, valutazione e controllo strategico inviare il piano di formazione definitivo.

Il Piano può essere integrato lungo l'anno, per valide motivazioni, quali:

- l'assunzione di nuovo personale;
- la variazione delle funzioni;
- l'introduzione di nuove metodiche/tecnologie;
- l'inserimento di corsi/convegni di aggiornamento non previsti;
- le variazioni delle norme cogenti;
- il riscontro di Non Conformità e la necessità di Azioni Correttive, che ricomprendano l'addestramento.

Tale integrazione deve essere richiesta attraverso la stesura di un'apposita relazione se si tratta di corsi residenziali da tenersi per più operatori, o attraverso la compilazione di apposita modulistica aziendale per iniziative di aggiornamento destinate a singoli operatori.

Presso la segreteria DPSS sono archiviate informaticamente sul server, rispettivamente al percorso *\\Toraton\DIPA-INF\Certificazione DITSRO\Schede personali e Curriculum*, il Curriculum di ogni operatore (livello aziendale e area DPSS) che deve provvedere almeno annualmente all'aggiornamento dello stesso.

### 7.2.4 Valutazione permanente

La valutazione permanente rappresenta un momento rilevante di una strategia di gestione tesa a privilegiare lo sviluppo delle risorse umane e si propone di:

- esaminare il lavoro svolto dal collaboratore, valutare la prestazione fornita, comunicare la valutazione all'interessato e valorizzarne il contributo fornito;
- verificare la persistenza delle competenze;
- creare occasioni di miglioramento identificando le aree di possibile potenziamento del ruolo;
- coinvolgere il dipendente su attese ed esigenze dell'Azienda nei suoi confronti;
- disporre di informazioni per ottimizzare la gestione delle risorse umane e i percorsi formativi aziendali.

La valutazione del personale afferente alla DPSS avviene in conformità a quanto descritto nella procedura PSp01PG9MQ6 "Valutazione del personale del comparto".

### **7.3 CONSAPEVOLEZZA**

La DPSS garantisce il coinvolgimento degli operatori in tutte le fasi del processo di competenza al fine di sviluppare la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo nel contribuire all'efficacia del sistema gestione qualità e al miglioramento continuo delle prestazioni relative alla qualità.

In particolare, la DPSS cura la diffusione a tutti gli operatori di afferenza della politica per la qualità, la condivisione degli obiettivi, del monitoraggio, dei risultati dei processi e delle eventuali azioni correttive o di miglioramento.

### **7.4 COMUNICAZIONE**

La DPSS pone particolare attenzione ai flussi di comunicazione interna garantendo la diffusione capillare delle comunicazioni/informazioni di competenza a tutto il personale di afferenza al fine di coinvolgerlo nella definizione e realizzazione di obiettivi condivisi. In tale contesto si impegna a garantire una comunicazione improntata alla chiarezza attraverso:

- Corrispondenza documentale scritta
- Rete aziendale intranet
- Riunioni collegiali e di Settore/Area verbalizzate
- Forum
- Eventi formativi
- Bacheche
- Comunicati nella news letter aziendale

Considerando il numero del personale afferente alla DPSS e la trasversalità dei processi di competenza, la DPSS privilegia la comunicazione attraverso:

1. documenti di assistenza al cliente pubblicati sul Portale Accesso Intranet Aziendale al percorso Oracolo - DSS cliccando sul link DPSS e sul sito intranet del Sistema Gestione Qualità Aziendale;
2. la posta elettronica che garantisce la tempestività di inoltro delle comunicazioni e la rapida verifica della mancata consegna delle stesse.

La DPSS collabora con UOC Comunicazione per la raccolta delle esigenze in vista delle media relations, della redazione del Piano di comunicazione.

Nel sito internet aziendale è stata riservata una sezione alla UOC DPSS che garantisce il costante aggiornamento dei contenuti.

Tutte le comunicazioni che hanno un impatto sul sistema gestione qualità, sia interne che esterne alla UOC DPSS, devono essere approvate da DirDPSS.

## **7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE**

### **7.5.1 Elenco dei documenti**

In accordo con la documentazione aziendale del SGQ, il sistema documentale dell'UOC DPSS è costituito da tre tipologie di documenti:

- Documentazione Generale:

REGOLE DI UNITÀ

SPECIFICHE DEL SERVIZIO FORNITO

- Documentazione Tecnica:

PROCEDURE SPECIFICHE

ISTRUZIONI OPERATIVE

MODULI DI REGISTRAZIONE DELLA QUALITÀ

PIANI DELLA QUALITÀ - PIANI DI MIGLIORAMENTO

ALLEGATI-TABELLE-SCHEDA

LINEE GUIDA

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

- Documentazione di origine esterna:

NORME

LEGGI,

REGOLAMENTI NAZIONALI E REGIONALI

LINEE GUIDA ISTITUZIONALI

DOCUMENTI TECNICI DEL FORNITORE.

I documenti utilizzati del sistema gestione qualità dell'UOC DPSS sono riportata nell'allegato Mod2PG1MQ4 "Elenco dei documenti" come previsto dalla PG1MQ4 "Tenuta sotto controllo dei documenti del Sistema Qualità". L'elenco è disponibile in formato elettronico nella rete informatica sul portale aziendale di accesso intranet, rispettivamente al percorso *Oracolo - DSS- DPSS*.

Per la definizione dei documenti del sistema gestione qualità, si rimanda al Cap. MQ4 del Manuale della Qualità.

### **7.5.2 Creazione e aggiornamento**

Tutta la documentazione è gestita in accordo a quanto definito dal Sistema Gestione Qualità aziendale, in particolare alla procedura generale PG1MQ4 "Tenuta sotto controllo dei documenti del Sistema Qualità".

#### ***Documentazione generale e tecnica***

Ogni documento è identificato mediante un codice alfa-numerico ed il relativo indice di revisione secondo quanto riportato nella tabella "Documenti del Sistema Qualità DPSS".

Le responsabilità della redazione, verifica, approvazione, archiviazione e distribuzione dei documenti gestiti in forma controllata sono riportate nella tabella "Documenti del Sistema Qualità DPSS". Redazione, verifica, approvazione ed emissione dei documenti avvengono secondo le modalità definite nella PG1MQ4. La distribuzione dei documenti è mantenuta sotto controllo attraverso l'utilizzo di una lista di distribuzione informatica. La funzione incaricata si avvale di SEGR per la distribuzione dei documenti controllati. Le liste di distribuzione sono protocollate da SEGR. L'originale cartaceo dei documenti in vigore è conservato presso SEGR. Tutta la documentazione generale e tecnica della DPSS è consultabile nella rete informatica sul portale aziendale di accesso intranet, rispettivamente al percorso

Oracolo - DSS- DPSS e viene mantenuta e aggiornata a cura di RQ. L'archiviazione delle copie superate avviene su supporto informatico. Tali copie vengono conservate in una cartella denominata "Documenti obsoleti" predisposta sul server "Toraton" nella cartella DIPA-INF ad accesso limitato a RQ. Per evitare l'utilizzo di documenti non più validi, l'identificazione e la rimozione dei documenti superati è effettuata dalla funzione ricevente. Nella **necessità di modifica** di un documento, la funzione interessata propone la stessa inviando comunicazione scritta a DirDPSS e RQ per la valutazione preliminare. RQ, in caso di valutazione positiva, procede ad attivare l'iter di emissione del documento modificato.

### ***Documentazione esterna***

La ricezione è a cura di SEGR che provvede a garantirne la rintracciabilità attraverso il protocollo. Le responsabilità dell'archiviazione e distribuzione sono riportate nella tabella "Documenti del Sistema Qualità DPSS". La distribuzione dei documenti del Sistema Qualità Aziendale è mantenuta sotto controllo attraverso l'utilizzo di una lista di distribuzione informatica. La funzione incaricata si avvale di SEGR per la distribuzione dei documenti controllati (distribuzione informatica). L'originale dei documenti è conservato presso SEGR. Per evitare l'utilizzo di documenti non più validi, l'identificazione e la rimozione dei documenti superati è effettuata dalla funzione ricevente.

I dati sensibili, sia cartacei che informatici al fine di garantire il rispetto della legislazione vigente (privacy), sono gestiti dal responsabile e dagli incaricati del trattamento secondo Regolamento Aziendale nel rispetto di quanto previsto dal Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali.





TABELLA - DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITA' DPSS

## DOCUMENTAZIONE GENERALE

TIPO DI DOCUMENTO	COD. IDENT.	RED.	VERIF.	APPR.	ARCH.	DPSS	
						DA	A (Interno /Esterno alla Direzione DPSS)
Specifica Servizio Fornito	SSF DPSS Rev. XX	RQ/DirDPSS	RDQ	Dir DPSS + DS	SEGR	RQ	Interno Esterno
Regole di Unità	RdU DPSS Rev. XX	RQ/ Dir DPSS/SEGR	RQ	Dir DPSS	SEGR	DirDPSS	Interno Esterno

## DOCUMENTAZIONE TECNICA

TIPO DI DOCUMENTO	COD. IDENT.	RED.	VERIF.	APPR.	ARCH.	DPSS	
						DA	A (Interno /Esterno alla Direzione DPSS)
Procedure Specifiche (trasversali alla DPSS)	PSp DPSS + XX Rev. XX	Personale DPSS	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno/Esterno
Istruzioni Operative (trasversali alla DPSS)	IODPSS + XX Rev. XX	Personale DPSS	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno/Esterno
Piani della Qualità (trasversali alla DPSS)	PdQDPSS + XX Rev. XX	Personale DPSS	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno
Linee guida	LG DPSS + XX Rev. XX	Personale DPSS	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno/Esterno
Procedure Specifiche (Area)	PSp DPSS + sigla Area/Dipartimento+XX Rev. XX	Personale Area	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno/Esterno
Istruzioni Operative (di Area)	IO DPSS + sigla Area +XX Rev. XX	Personale Area	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno/Esterno
Moduli di registrazione	Mod XX + codice documento di riferimento Rev. XX	Personale DPSS	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno/Esterno



TIPO DI DOCUMENTO	COD. IDENT.	RED.	VERIF.	APPR.	ARCH.	DPSS	
						DA	A (Interno /Esterno alla Direzione DPSS)
Allegati/Tabelle/Schede	All/Tab/Sch XX + codice documento di riferimento Rev. XX	Personale DPSS	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno/Esterno
Piani della Qualità (di /Area)	PdQ DPSS + sigla Area +XX Rev. XX	Personale DPSS	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno
Protocolli	ProtDPSS + XX+Rev.X X	Personale DPSS	RQ	Dir DPSS	SEGR	Dir DPSS	Interno/Esterno
Protocolli multidisciplinari	ProtDPSS +sigla Dipartimenti coinvolti+XX+Rev.XX	Gruppo di lavoro multidisciplinare	RQ RDQ	Dir DPSS +DS+Direttori Dipartimenti coinvolti	SEGR	Dir DPSS +DS	Interno/Esterno

## DOCUMENTAZIONE ESTERNA

TIPO DI DOCUMENTO	COD. IDENT.	RED.	VERIF.	APPR.	ARCH.	DPSS	
						DA	A
Norme/Leggi/Corrispondenza	N. prot. Int.	/	/	/	SEGR	Dir DPSS	Interno
MQ/PG/Carta dei Servizi/Piano strategico triennale	N. prot. Int.	/	/	/	SEGR	Dir DPSS	Interno
SSF /Psp .	N. prot. Int.	/	/	/	SEGR	Dir DPSS	Interno
Elenchi aziendali UU.OO./CdC/Direttori/Coordinatori	N. prot. Int.	/	/	/	SEGR	Dir DPSS	Interno

XX= numero progressivo

**RED.** (REDAZIONE): funzione preposta alla stesura e controllo completezza del documento

**VERIF.** (VERIFICA): funzione preposta alla verifica della congruità e conformità del documento alla norma UNI-EN-ISO 9001:2000.

**APPR.** (APPROVAZIONE): funzione preposta all'approvazione dell'emissione del documento (entrata in vigore).

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it

**ARCH.** (ARCHIVIAZIONE): funzione che gestisce l'archiviazione del documento originale e suoi allegati.

**DISTRIBUZIONE DA:** funzione che gestisce la lista di distribuzione  
**A:** destinazione del documento distribuito.

### 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Tutti documenti di Registrazione del Sistema Qualità sono gestiti secondo le modalità definite nella PG2MQ4 .

Il codice identificativo, il titolo, i tempi, i luoghi, le responsabilità di archiviazione e di eliminazione di tali documenti sono riportati nell'allegato Mod1PG2MQ4 "Elenco dei Documenti di Registrazione della Qualità".



## **8. ATTIVITA' OPERATIVE**

La DPSS pianifica, attua e tiene sotto controllo i processi di competenza necessari per garantire l'assistenza Infermieristica , Tecnico Sanitaria, Riabilitativa, Ostetrica, Sociale e degli interventi di supporto.

### **8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI**

L'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali è responsabile del macro processo di:

“Pianificazione, definizione, erogazione, valutazione e controllo dei percorsi tecnico-assistenziali garantiti dalle professioni sanitarie e sociali e dagli operatori di supporto nelle diverse strutture aziendali, secondo criteri uniformi modulati in base alle diverse esigenze al fine di garantire l'appropriatezza organizzativa e l'impiego ottimale delle risorse disponibili, con particolare riguardo al monitoraggio degli esiti, della qualità e alla continuità delle cure”.

Il macroprocesso si articola nei seguenti Processi Primari:

- ⇒ PP1 Pianificazione;
- ⇒ PP2 Organizzazione;
- ⇒ PP3 Direzione;
- ⇒ PP4 Controllo;
- ⇒ PP5 Formazione.

I processi **secondari** sono elencati al punto 4.4 Sistema Gestione per la Qualità delle presenti RDU.

Vengono di seguito illustrati gli obiettivi, gli indicatori e le attività che compongono i processi primari e le relative responsabilità e procedure/istruzioni operative specifiche di riferimento.

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi di processo si attua attraverso l'analisi dei risultati espressi dagli indicatori, è annuale e avviene a cura del **DirDPSS** in occasione del Riesame della Direzione.

E' compito di **ogni RDPSS** verificare durante l'anno lo stato di avanzamento degli obiettivi attraverso il monitoraggio degli indicatori individuati e, in caso di evidenti e significative problematiche che potrebbero inficiare il raggiungimento degli stessi, riferire al DirDPSS.

DPSS monitora i processi secondari attraverso la registrazione, il trattamento e l'analisi delle NC.

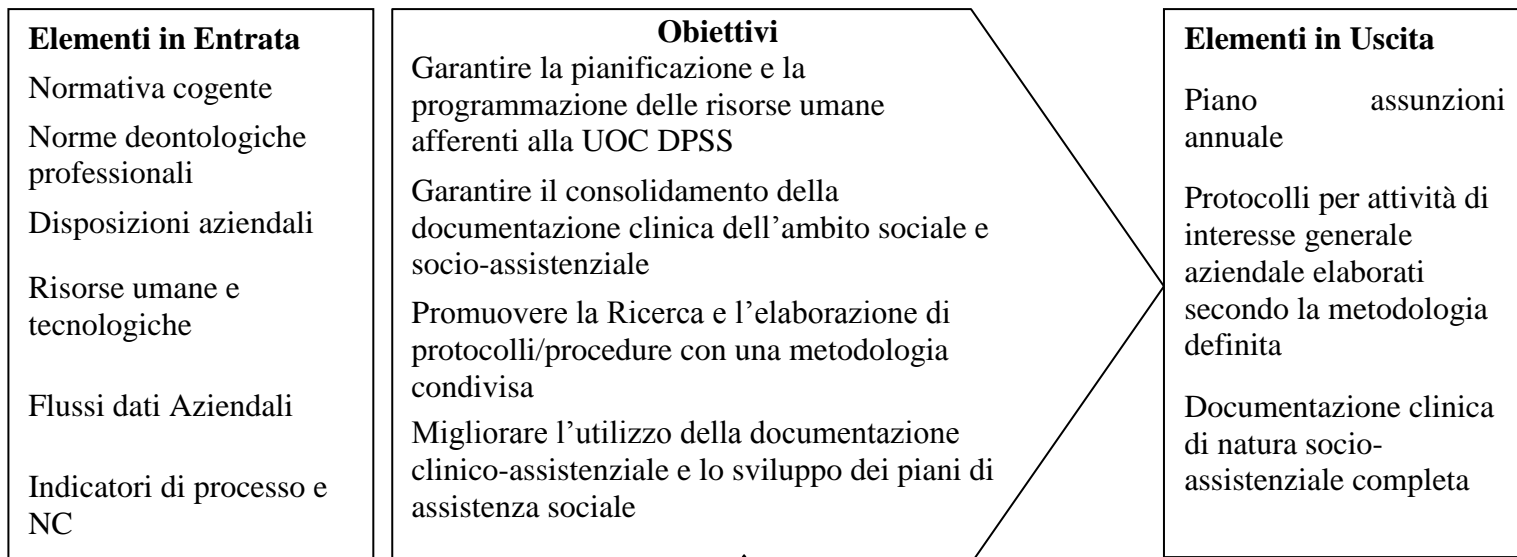
#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



### PP1 Pianificazione



### Interfacce

Coordinatori UA, RDPSS, Personale assistenziale e di supporto, DRU, DirSan, DSS, DA, SSA, Fisica Sanitaria, SPP, UOC Formazione, Valutazione e Controllo strategico, Risk Management, DM, DSS, UOS Qualità Aziendale

PP1 Pianificazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti registrazione qualità	Indicatore di attività
Analisi per le parti di competenza del fabbisogno del personale e definizione delle linee strategiche nella gestione risorse umane.	DirDPSS/ RCAP	Regole di sistema Regione Lombardia	Piano del fabbisogno aziendale
Analizza le risorse esistenti ed individua la rispondenza ai criteri regionali di accreditamento, al peso assistenziale richiesto dall'utenza, alla quantità delle prestazioni da erogare, per la definizione del fabbisogno di personale afferente alla DPSS	DirDPSS/RCAP/R DPSS/RPeC	Criteri regionali di accreditamento Rilevazione dell'impegno assistenziale Dati Epidemiologia	Aggiornamento continuo DB DPSS ( si – no)



<b>PP1 Pianificazione</b>			
<b>Attività</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Procedure/Istruzioni/ Documenti registrazione qualità</b>	<b>Indicatore di attività</b>
Definizione del fabbisogno quali-quantitativo di personale Infermieristico, Tecnico-Sanitario, della Riabilitazione, Ostetrico, Sociale e del personale di supporto	DirDPSS/ RCAP/RDPSS/RPEC	DBDPSS	n. 3 rapporti annui distribuiti/ n. 3 rapporti annui previsti
Revisione del fabbisogno quali-quantitativo di personale Infermieristico, Tecnico-Sanitario, della Riabilitazione, Ostetrico, Sociale e del personale di supporto	DirDPSS/ RCAP/R DPSS/RPEC	DBDPSS	n. report simulazioni/n.implementazioni revisioni organizzative
Definizione degli obiettivi di qualità	DirDPSS/ RRFS/RQ	Riesame/PdQ/Scheda Budget	
Definizione degli obiettivi di ricerca di afferenza della DPSS e valutazione delle ricadute organizzative	DirDPSS/RRFS	PSPDPSSRFS02	n° progetti di ricerca afferenti alla DPSS
Definizione delle aree degli obiettivi individuali del personale di afferenza	DirDPSS/ RRFS/RCAP	PSP 01 PG9 MQ6 “Valutazione del personale del comparto”	n. incontri



PP1 Pianificazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti registrazione qualità	Indicatore di attività
Elaborazione e diffusione di protocolli/Procedure /Istruzioni Operative da diffondere con una metodologia condivisa	RRFS /RDPSS/RQ/Coordinatori	RdUDPSS PdQ	n. protocolli/Procedure /Istruzioni Operative elaborati (anno corrente/anno precedente)  <b>n. incontri per presentazione della documentazione</b>  n. documenti pubblicati sul sito intranet (anno corrente/anno precedente)
Identificazione, definizione e manutenzione delle Unità Assistenziali/Lavoro e di tutti gli elementi necessari all'organizzazione delle presenze/assenze (orari e turni di lavoro, configurazione SW aziendali, programmazione e aggiornamento degli specchietti, flussi informativi)	RPeC RDPSS/DRU/Coordinatori	PSpDPSS PeC 01 Gestione dello specchietto	n.elenchi o n.check-list mensili compilate nell'anno/n. 12 elenchi o check-list mensili previste nell'anno  n.comunicazioni inviate
Definizione protocolli da elaborare e diffondere con una metodologia condivisa	RRFS/RDPSS/ Coordinatori	RdUDPSS PdQ/ Riesame della direzione	Riesame della direzione (si-no)
Consolidamento dell'utilizzo della documentazione clinica di natura assistenziale infermieristica, ostetrica, riabilitativa e tecnica all'interno del progetto Dossier Aziendale Sanitario Elettronico (D@SE)	RRFS/RDPSS/ Coordinatori/Inf	Capitolato di gara Dossier Sanitario Elettronico D@SE e relativi allegati	<b>n. incontri</b>

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



PP1 Pianificazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti registrazione qualità	Indicatore di attività
Elaborazione e diffusione di protocolli/Procedure /Istruzioni Operative da diffondere con una metodologia condivisa	DirDPSS/RRFS /RDPSS/RQ/ Coordinatori	RdUDPSS	n. protocolli/Procedure /Istruzioni Operative elaborati (anno corrente/anno precedente)  <b>n. incontri per presentazione della documentazione</b>  n. documenti pubblicati sul sito intranet (anno corrente/anno precedente)
Identificazione, definizione e manutenzione delle Unità Assistenziali/Lavoro e di tutti gli elementi necessari all'organizzazione delle presenze/assenze (orari e turni di lavoro, configurazione SW aziendali, programmazione e aggiornamento degli specchietti, flussi informativi)	RPeC RDPSS/DRU/ Coordinatori	PSpDPSS PeC 01 Gestione dello specchietto	Presenza di una stampa mensile aggiornata dell'elenco/check-list degli specchietti  n.elenchi o n.check-list mensili compilate nell'anno/n. 12 elenchi o check-list mensili previste nell'anno  n.comunicazioni inviate





PP1 Pianificazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti registrazione qualità	Indicatore di attività
Definizione protocolli da elaborare e diffondere con una metodologia condivisa	RRFS/RDPSS/CI/CT /CO/	Obiettivi annuali/Scheda Budget	Riesame della direzione (si-no)
Consolidamento dell'utilizzo della documentazione clinica di natura assistenziale infermieristica, ostetrica, riabilitativa, tecnica e sociale all'interno del progetto Dossier Aziendale Sanitario Elettronico (D@SE)	RRFS/RDPSS/ Coordinatori	Capitolato di gara Dossier Sanitario Elettronico D@SE e relativi allegati	<b>n. incontri</b>



**PP2 Organizzazione**



**Interfacce**

Coordinatori UA, RDPSS, Personale assistenziale e di supporto, DRU, DS, DSS, DM, SSA, DA

PP2 Organizzazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti SGQ	Indicatore di attività
Definizione del modello organizzativo e delle relazioni gerarchico-funzionali	DirDPSS	Regole di Unità DPSS (organigramma, funzionigramma, job description)	
Definizione del fabbisogno quali-quantitativo di personale Infermieristico, Tecnico-Sanitario, della Riabilitazione, Ostetrico, Sociale e del personale di supporto attraverso analisi delle risorse esistenti e confronto con i criteri regionali di accreditamento.	DirDPSS/RCAP/ RDPSS/RPeC	Criteri regionali di accreditamento	Aggiornamento continuo DB DPSS ( si – no) n. report/anno (almeno 1 ogni quadrimestre)



PP2 Organizzazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti SGQ	Indicatore di attività
Revisione del fabbisogno quali-quantitativo di personale Infermieristico, Tecnico-Sanitario, della Riabilitazione, Ostetrico, Sociale e del personale di supporto a seguito di modifiche organizzative	DirDPSS/ RCAP/RDPSS/RPE C	DBDPSS	n. report simulazioni/n.implementazioni revisioni organizzative
Definizione Budget ore straordinarie/legge Sirchia per area	DirDPSS/ RCAP /RPeC	CCIA	Evidenza della ricezione e dell'invio di comunicazioni a RDPSS e Coordinatori per autorizzare l'utilizzo dei fondi "Straordinario" e "Sirchia"  n. 2 comunicazioni inviate a RDPSS e Coordinatori di autorizzazione o diniego/n. 2 comunicazioni ricevute da PGRU di autorizzazione o diniego
Selezione del personale	DirDPSS/ RCAP		n. procedure selettive (giuridico dipendente e non) effettuate/anno
Valutazione curriculum del personale in allocazione conforme alle necessità organizzative e alle competenze.	DirDPSS/ RCAP/RDPSS/	PSPDPSSGRU01 Inserimento di personale IO01DPSSGRU03 Gestione personale in gravidanza/maternità IO01DPSSGRU06 Idoneità fisica	n. schede personali/anno  n. schede di rientro//anno  n. assunti/anno  (indicatore suddiviso per profilo professionale)



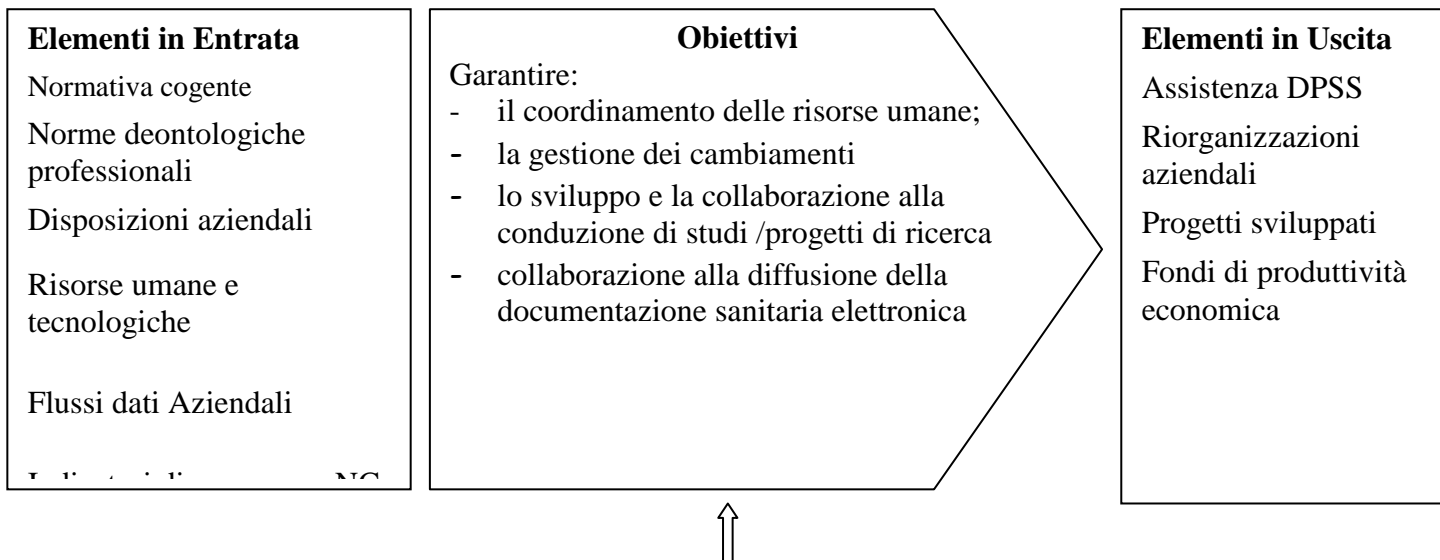
PP2 Organizzazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti SGQ	Indicatore di attività
Gestisce le richieste di dimissione, mobilità extra aziendale, modifica dei rapporti di lavoro	RCAP/RDPSS	IODPSSGRU 07 Dimissioni IODPSSGRU04 Modifiche contratto di lavoro	n. dimessi/anno n. mobilità extra aziendali/anno <b>n. modifiche contratti/anno</b>
Mobilità intraaziendale	DirDPSS/RCAP/ RDPSS	IODPSSCAP02 Mobilità interna (ex IODPSSGRU02 Trasferimenti Interni)	n. trasferimenti volontari/n. richieste nuove n. trasferimenti organizzativi/anno <b>n. trasferimenti per obblighi di tutela/anno</b>
Monitoraggio volumi di personale afferente alla DPSS	RCAP		Tasso di compensazione aziendale: (n. assunto/n. dimessi) x 100
Gestione idoneità fisiche	DirDPSS/RCAP/ RDPSS/ Coordinatori	IODPSSGRU06 Idoneità fisica	<b>n. idoneità fisiche con limitazioni ricevute nell'anno/ n. complessivo visite effettate da SSL per personale DPSS</b>
Gestione provvedimenti disciplinari interni alla DPSS	RCAP/RDPSS/ Coordinatori	Del. az. 1974 del 06/11/2018 Del. az. 2143 del 29/11/2018	<b>n. contestazioni formali di addebito/ n. provvedimenti disciplinari</b>
Gestione anagrafica dei coordinatori	DirDPSS/PeC	PSPDPSSPeC01 Gestione dello specchio	Esiste ed è implementata una cartella informatizzata con la copia mensile, in formato PDF, degli specchietti emessi dai
Gestione dei profili personali per l'accesso ai SW SIGMA.	PeC/DRU/SIGMA		



PP2 Organizzazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti SGQ	Indicatore di attività
Gestione degli elementi necessari per il funzionamento del programma informatico degli specchietti (assegnazione di matricole, orari di lavoro, turni, fasce di PD, calcolo dei presenti in servizio).	RCAP/ PeC/RDPSS/ Coordinatori		coordinatori  n. mensile di specchietti emessi e controllati/ n. mensile di specchietti complessivo
Gestione delle modalità, manuali o automatiche, di applicazione degli istituti contrattuali (es. indennità, debito orario, ferie)	RCAP/ PeC/RDPSS/ Coordinatori		<b>n. mensile di specchietti con incongruenze riscontrate/ n. mensile di specchietti emessi e controllati</b>
Gestione del turno assegnato a ciascuna matricola.	RCAP/ PeC/RDPSS/ Coordinatori		
Stampa e archiviazione centralizzata di tutti gli specchietti a programmazione emessa.	PeC		



**PP3 DIREZIONE**



**Interfacce**

Coordinatori UA, RDPSS, CAP, DirDPSS, Personale assistenziale e di supporto afferente alla DPSS, DRU, DS, DG, DA, ICT, UOC Formazione, Valutazione e Controllo strategico, Fornitore SW SIGMA

**PP3 Direzione**

Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/Documenti SGQ	Indicatore di attività
Coordinamento risorse umane secondo modello organizzativo (deleghe, autorità)	DirDPSS/RCAP/RDPSS/RPeC/Coordinatori	RdUDPSS PSP/IODPSS PSP/IODPSSGRU PSP/IODPSSPeC PSP/IODPSSRFSR PSP/IODPSSSegr  Verbali riunioni RDPSS	
Redazione per le parti di competenza delle schede di Budget delle UOC	RDPSS /RRFS	RdUDPSS	<b>n. schede budget verificate per le parti di competenza</b>
Coordina progetti di ricerca di afferenza della DPSS	DirDPSS/RRFS	PSPDPSSRFS02	n° progetti di ricerca/anno



## PP3 Direzione

Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti SGQ	Indicatore di attività
Consolidamento dell'utilizzo della documentazione clinica di natura assistenziale, sociale e socio-assistenziale all'interno del progetto Dossier Aziendale Sanitario Elettronico (D@SE)	RRFS/RDPSS/Coordinatori	Capitolato Speciale di Gara del Dossier Sanitario Elettronico (D@SE) con relativi allegati	<b>n. incontri formativi/informativi effettuati durante l'anno con referenti dipartimentali</b>  <b>n. unità in cui è diffusa la documentazione elettronica</b>
Elaborazione e diffusione di protocolli/Procedure/Istruzioni Operative da diffondere con una metodologia condivisa	RRFS /RDPSS/RQ/Coordinatori	Report gestione processi di sviluppo di Protocolli/Procedure/Istruzioni Operative (ModRFS01)	n. protocolli/Procedure/Istruzioni Operative elaborati (anno corrente/anno precedente)  <b>n. incontri per presentazione della documentazione</b>  n. documenti pubblicati sul sito intranet (anno corrente/anno precedente)
Implementazione programmi di miglioramento	DirDPSS/ RRFS	PdQ/PdM	
Gestione presenze/assenze	RDPSS/PeC/Coordinatori	PSpDPSSPeC01 "Gestione dello specchio"	<b>Implementazione di una tabella mensile contenente il numero di incongruenze rilevate e/o dichiarate</b>  n. rapporti mensili compilati nell'anno/ n.rapporti mensili attesi nell'anno
Gestione riorganizzazioni aziendali	DirDPSS/RRFS/RCAP/RDPSS/Coordinatori	PSpDPSSRFS02 "Gestione riorganizzazioni DPSS"	n. scheda di proposta di progetto /anno n. scheda definitiva di progetto /anno

## UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

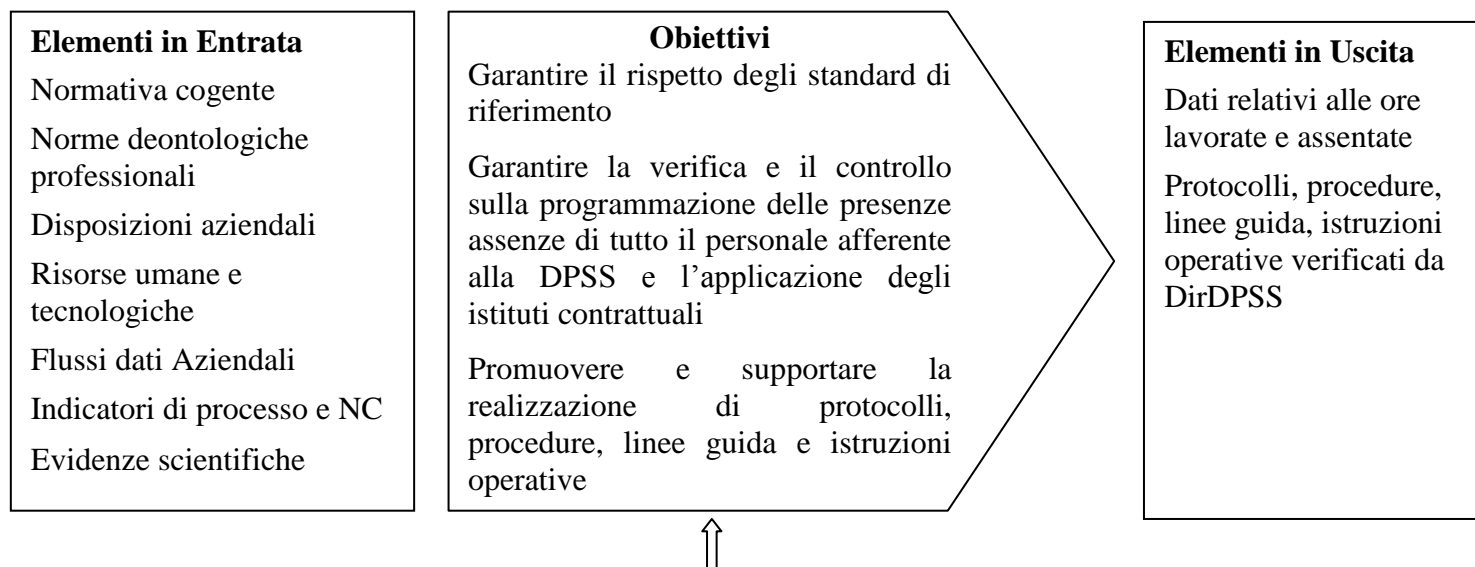
ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



## PP3 Direzione

Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni/ Documenti SGQ	Indicatore di attività
Gestione delle ore straordinarie	RDPSS/PeC/ Coordinatori	IODPSS PeC 02 Riconoscimento di ore straordinarie	n. rapporti mensili per il pagamento ore fatte in "legge Sirchia" inviati/ n. rapporti mensili per il pagamento ore fatte in "legge Sirchia" previsti (= n. mesi autorizzati)  n. rapporti mensili per il pagamento ore fatte in "Sistema premiante" inviati/ n. rapporti mensili per il pagamento ore fatte in "Sistema premiante" previsti (= n° mesi autorizzati)



**PP4 CONTROLLO****Interfacce:**

DS, DSS, DA, UGQ, UOC Formazione, Valutazione e Marketing, Direttori di Dipartimento, Direttori di UOC, Direttori di UOS, Dirigenti Medici, Dirigenti non Medici, UOC Information Communications and Technology , personale afferente alla DPSS

<b>PP4 Controllo</b>			
<b>Attività</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>Procedure/Istruzioni</b>	<b>Indicatore di attività</b>
Monitoraggio e verifica raggiungimento degli obiettivi aziendali personale afferente alla DPSS	DirDPSS/ RRFS/RQ	RdUDPSS	n. report/anno
Monitoraggio dei progetti di ricerca afferenti alla DPSS	DirDPSS/ RRFS	PSPDPSSRFS02	n° progetti di ricerca/anno
Monitoraggio e verifica raggiungimento degli indicatori di processo	DirDPSS/ RRFS // RPeC/RCAP /RDPSS/ RQ	RdU DPSS	n. report indicatori di processo/anno
Monitoraggio e verifica raggiungimento progetti-obiettivi strategici	DirDPSS/ RRFS // RPeC/RCAP/ RDPSS/RQ	RdU DPSS	n. annuale dei progetti-obiettivi strategici rendicontati/ n. annuale dei progetti-obiettivi strategici autorizzati



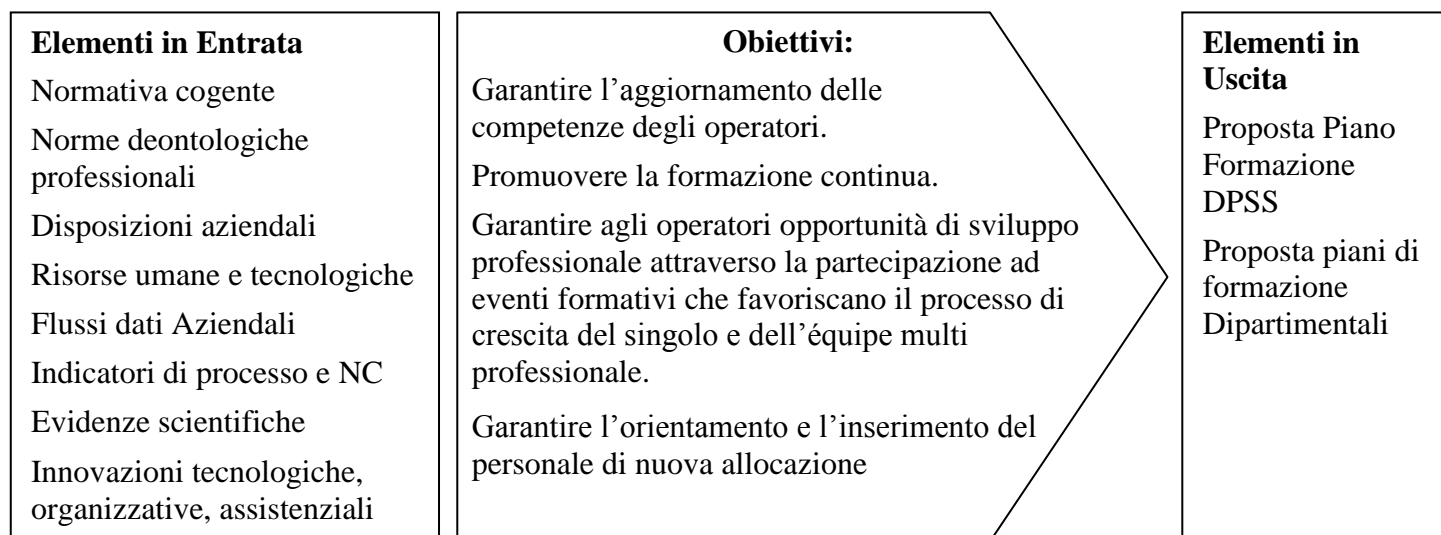
PP4 Controllo			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni	Indicatore di attività
Valutazione del personale neo assunto	DirDPSS/RCAP/ RDPSS/ Coordinatori	PSpDPSSGRU01 “Inserimento di personale”  IODPSSGRU08 “Inserimento di personale livello direzione professioni sanitarie e sociale”  IODPSSGRU09 “Inserimento di personale livellodipartimento”	N. schede di valutazione periodo di prova pervenute a DPSS /N. periodo di prova conclusi  N. piani di addestramento pervenuti a DPSS/ N. inserimenti  N. percorsi formazione sul campo attivati/N. inserimenti  N. schede di valutazione positiva/ N. schede pervenute
Valutazione continua	DirDPSS/ RDPSS/ Coordinatori	PSp 01 PG9 MQ6 “Valutazione del personale del comparto”	n. schede valutazione/n. aventi diritto a valutazione
Controllo presenze assenze e verifica anomalie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ore ordinarie</li> <li>- ore ordinarie eccedenti il debito orario settimanale</li> <li>- ore causalizzate</li> <li>- ore straordinarie</li> <li>- ore di pronta disponibilità</li> <li>- ore recuperate</li> <li>- ore di formazione</li> <li>- assenze per malattia</li> <li>- ore attività particolari</li> <li>- ore di tirocinio</li> </ul>	RPeC RRFS	PSpDPSSPeC01 “Gestione dello specchio”	n. 1 rapporto annuale di OMESSE TIMBRATURE elaborato per ciascun specchio inviato/ n. 1 rapporto annuale di OMESSE TIMBRATURE ricevuto da PGRU  n. 1 rapporto annuale di FERIE RESIDUE elaborato per ciascun specchio inviato/ n. 1 rapporto annuale di FERIE RESIDUE ricevuto/estratto  n. posizioni aggiornate in relazione alla legge 104 anno corrente/ n. posizioni aggiornate in relazione alla legge 104 anno precedente



PP4 Controllo			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni	Indicatore di attività
			n. aggiornamenti effettuati dell'applicativo regionale ASAN-DDO/ n. 3 aggiornamenti predisti dell'applicativo regionale ASAN-DDO  n. report tirocini
Monitoraggio volumi di personale afferente alla DPSS	RCAP	Regole di sistema	<b>Tasso di compensazione aziendale:</b> <b>(n.assunto/n.dimessi) x 100</b>
Consulenza e/o verifica di protocolli, procedure, istruzioni operative e altri documenti elaborati da gruppi di operatori	RRFS/RCAP/ Coordinatori	Report gestione processi di sviluppo di Protocolli/Procedure/Istruzioni Operative (ModRFS01)	<b>n. consulenze richieste/N° richieste evase</b> <b>n. documenti verificati</b>
Verifica applicazione protocolli, IO, PSP e disposizioni aziendali	DirDPSS/RCAP/ RPeC/ RRFS/RDPSS/ Coordinatori	RdUDPSS	<b>n. NC/anno</b>



### PP5 Formazione



#### **Interfacce:**

UOC Formazione, valutazione e controllo strategico, Direttori Dipartimento, Direttori UOC

PP5 Formazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni	Indicatore di attività
Rilevazione del fabbisogno formativo e definizione degli indirizzi e delle priorità	DirDPSS/RRFS/ RCAP RPeC/RDPSS/ Coordinatori	PG1MQ6	Proposta Piano di Formazione DPSS (si – no)
Formulazione proposta Piano di formazione DPSS e verifica congruità con fabbisogno formativo	DirDPSS//RRFS /RCAP/ RPeC/RDPSS/ Coordinatori		N. piani formativi dipartimentali verificati/n. piani formativi dipartimentali perventui alla DPSS
Collaborazione alla formulazione proposta Piani di formazione Dipartimentali	DirDPSS//RRFS /RCAP/ RPeC/RDPSS/ Coordinatori		
Partecipazione alla valutazione contenuti proposta Piano di Formazione Aziendale	DirDPSS//RRFS /RCAP/ RPeC/RDPSS/ Coordinatori		Verbale di valutazione



PP5 Formazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni	Indicatore di attività
Verifica pre attivazione eventi formativi del personale di afferenza DPSS approvati nel Piano di Formazione Aziendale	DirDPSS/RRFS	PG1MQ6	n. eventi verificati
Organizzazione degli eventi formativi previsti nel Piano di Formazione DPSS e Dipartimentali	DirDPSS//RRFS /RCAP/ RPeC/RDPSS/ Coordinatori	PG1MQ6 Mod5PGMQ6	n. eventi realizzati/n. di eventi approvati
Pianifica la partecipazione del personale di afferenza agli eventi formativi programmati	DirDPSS//RRFS /RCAP/ RPeC/RDPSS/ Coordinatori		Scheda valutazione dell'attività di Formazione (si –no)
Aggiornamento scheda personale "Formazione"/Curriculum Vitae/Portfolio formativo	Tutto il personale DPSS		
Valutazione delle ricadute organizzative degli eventi formativi effettuati	DirDPSS//RRFS /RCAP/ RPeC/RDPSS/ Coordinatori		
Promuove attività formativa in relazione ai progetti di ricerca di afferenza alla DPSS e collabora alla formazione di progetti di ricerca aziendali	DirDPSS//RRFS		Verbale Riesame della Direzione
Orientamento/ addestramento personale neo inserito	DirDPSS/ RRFS /RCAP/RDPSS/ Coordinatori	PSpDPSGRU01 Inserimento del personale IODPSSGRU08 Inserimento personale livello Direzione Professioni Sanitarie IODPSSGRU09 Inserimento personale livello Dipartimento UA Serv.	n. incontri informativi/ anno (di norma quindicinali a cura di RCAP)  n. incontri formativi/anno (di norma bimestrali a cura di RRFS/RQ)



PP5 Formazione			
Attività	Responsabilità	Procedure/Istruzioni	Indicatore di attività
Gestione della formazione e dell'addestramento dei coordinatori all'uso dei programmi SIGMA	PeC	PSpDPSSPeC01 Gestione dello specchietto  CCIA	n.coordinatori formati/ n.nuovi coordinatori

La DPSS assicura il controllo diretto, secondo procedura generale aziendale, dei processi affidati all'esterno di seguito riportati.

OGGETTO DI GARA	Direttore dell'esecuzione del contratto
Trasporto emocomponenti	Direttore professioni sanitarie e sociali
Servizio di trasporto intraospedaliero dei pazienti	Direttore professioni sanitarie e sociali
Trasporto leggero manuale	Direttore professioni sanitarie e sociali Direttore UOC Farmacia
Fornitura di un servizio per il supporto tecnico al funzionamento, l'integrazione informatica e la disponibilità delle apparecchiature necessarie all'implementazione di due sale operatorie ad alta tecnologia della durata di 8 anni"	Responsabile DPSS Dipartimento Diagnostica per Immagini (per la programmazione delle presenze del personale tecnico)



## 8.2 REQUISITI PER I PRODOTTI E SERVIZI

### 8.2.1 Comunicazione con il cliente

La Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali comunica con i propri clienti attraverso:

- la carta dei Servizi aziendale
- la SSF DPSS
- le SSF delle Unità Organizzative.

La DPSS ritiene il “comunicare” un bisogno fondamentale delle persone assistite. A tale proposito cura la formazione dei professionisti affinché sappiano comunicare in modo efficace sia nell’esercizio della professione sia nel dare il proprio contributo alla stesura dei documenti aziendali rivolti alle persone assistite.

### 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

I servizi erogati e i requisiti dei processi sono determinati dalla legislazione vigente e dalle direttive aziendali e sono esplicitati nei documenti del sistema gestione della DPSS.

La DPSS concorre a garantire il rispetto dei requisiti e degli indicatori previsti per l’accreditamento delle strutture sanitarie.

Presso i presidi ospedalieri dell’ASST Papa Giovanni XXIII l’attività clinico-assistenziale è organizzata secondo il modello di intensità di cure all’interno del quale sussistono aggregazioni di più discipline che si caratterizzano per livelli omogenei di instabilità clinica e complessità assistenziale del paziente definite Unità Assistenziali.

L’Unità Assistenziale è una entità organizzativa dotata di un centro di costo chiamato Risorsa Comune, gestita da un coordinatore delle professioni sanitarie e/o sociali, a cui è assegnato un gruppo di collaboratori numericamente predefinito per l’erogazione dell’assistenza e dei servizi ad una o più Unità Strutturali aziendali, per un numero definito di posti letto.

Questa modalità aggregativa è stata resa possibile dalla DGR Lombardia 9014/2009 che ha consentito di comporre “équipe infermieristiche che prestino assistenza in più di una Unità Operativa all’interno di raggruppamenti di specialità omogenei per intensità delle cure erogate”.

L’articolazione organizzativa minima che consente l’abbinamento stabile tra personale assistenziale (infermieristico, ostetrico, operatori di supporto) e persona assistita all’interno delle unità assistenziali è il

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS “Regole di Unità” Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

Modulo.

Il modello modulare dell'assistenza è diffuso in tutte le realtà a media o alta intensità di cura aziendali ed è caratterizzato dalla presenza di un infermiere/ostetrica/o referente che ha la responsabilità dell'assistenza di un gruppo numericamente definito di persone assistite.

Tale assetto organizzativo è oggetto di valutazione e monitoraggio dell'appropriatezza allocativa delle risorse umane e della modulazione delle stesse in relazione all'impegno assistenziale delle persone assistite attraverso una rilevazione puntuale effettuata dalla DPSS a cadenza di norma annuale.

Per perseguire tale finalità sono stati infatti adottati da diversi anni dalla DPSS il Metodo Svizzero e la Karnofsky Performance Status Scale quali strumenti di valutazione dell'impegno assistenziale; le due scale centrano la valutazione sulla dipendenza dei pazienti, pertanto dal 2014 è stata aggiunta una scala di percezione soggettiva (PS).

Nell'anno 2017 è stato pubblicato uno studio comparativo dei dati raccolti con i tre metodi MS, KPS e VSP con il quale si sostiene che il grado di accordo tra le scale evidenzia una buona concordanza tra KPS e VSP, anche considerando il raggruppamento delle rilevazioni in ambito medico e in ambito chirurgico, mentre, generalmente, si è osservato che il confronto formale della resa comparativa delle tre scale conferma l'eterogeneità degli strumenti e non consente di identificarne uno per un uso generalizzato (Casati et al., 2017). Nell'anno 2018 è stata sperimentata, attraverso il coinvolgimento di un panel di esperti, una revisione del Metodo Svizzero per l'utilizzo dello stesso in ambito pediatrico.

Le informazioni rilevate attraverso tali strumenti sono oggetto di reportistica a tutti gli ambiti interessati ed in comparazione con i minutaggi previsti dagli standard di accreditamento regionale sono utilizzate per il costante monitoraggio della quantità di ore di assistenza erogate in riferimento alla complessità delle persone assistite.

Il percorso clinico-assistenziale della persona assistita è documentato, per gran parte delle unità di degenza aziendali, attraverso la documentazione clinica elettronica (progetti D@SE); tale documentazione è stata oggetto di progettazione da parte della Direzione Professioni Sanitarie e Sociali secondo il modello concettuale di Virginia Henderson e attraverso l'introduzione delle tassonomie internazionali delle diagnosi infermieristiche (NANDA I - North American Nursing Diagnosis Association – International) e degli interventi assistenziali (NIC - Nursing Intervention Classification). L'abbinamento stabile tra personale assistenziale e gruppi di pazienti consente a ciascun infermiere/ostetrica referente di esprimere all'interno della documentazione elettronica, la pianificazione dell'assistenza e l'esecuzione delle attività assistenziali a carico dei pazienti di cui è responsabile.





### **8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi**

La DPSS effettua di norma con cadenza annuale il Riesame della Direzione che può essere svolto ogni qualvolta vi siano particolari esigenze o cambiamenti organizzativi.

Nel corso del Riesame della Direzione, DirDPSS verifica la capacità di soddisfare i requisiti del sistema gestione qualità. Il Riesame si svolge in conformità alle indicazioni aziendali e a quanto definito in PG1MQ5 "Riesame della direzione, contrattazione di Budget, monitoraggio e valutazione raggiungimento obiettivi".

### **8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi**

Le modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi devono essere pianificate e approvate da DirDPSS che assicura la comunicazione a tutte le funzioni coinvolte.

## **8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

La DPSS gestisce la progettazione e lo sviluppo nel rispetto di quanto esplicitato nella documentazione aziendale del Sistema Qualità PG4MQ7.

## **8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO**

### **8.4.1 Generalità**

#### **Processo di Approvvigionamento**

L'approvvigionamento di materiale e dotazioni informatiche, arredi, attrezzature e servizi avviene secondo PG1MQ7 "Gestione richieste di approvvigionamento di beni e servizi, acquisto - compresi conto deposito e conto visione, prova visione, comodato d'uso gratuito, donazione".

Le richieste di approvvigionamento dei vari prodotti sono pianificate dal personale della Segreteria DPSS in base a scorte minime definite dal personale stesso.

La DPSS si avvale di processi/servizi/prodotti affidati all'esterno che influenzano la qualità delle prestazioni erogate. Tali processi/servizi/prodotti sono specificati al punto 8.1 delle presenti regole.

## 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

### *Verifica dei prodotti approvvigionati*

Il personale incaricato che riceve i prodotti documenta la presa in carico del materiale consegnato mediante firma leggibile del buono prestampato che accompagna il prodotto e trattiene una copia del documento firmato. La firma di ricevimento è sempre da intendere “con riserva” in quanto l’Unità ricevente può comunicare tempestivamente (fino ad un massimo di 2 giorni dal ricevimento della merce) al fornitore interno (Magazzino generale/Centro Stampa) eventuali errori di consegna.

Il personale che prende in carico il materiale verifica la corrispondenza tra i prodotti richiesti e quelli ricevuti e li ripone negli appositi armadi.

I processi/servizi/prodotti affidati all’esterno sono mantenuti sotto controllo attraverso la raccolta e l’analisi periodica degli indicatori descritti nel disciplinare d’incarico/convenzione/capitolato e nelle procedure/istruzioni specifiche.

## 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 8.5.1 Controllo della produzione e dell’erogazione di servizi

I processi vengono approvati in sede di riesame dopo analisi del raggiungimento degli obiettivi attraverso la valutazione degli indicatori definiti.

La Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociali attua il controllo dei processi attraverso:

- Rispetto della normativa vigente
- Procedure e istruzioni specifiche
- Rilevazione indicatori
- Infrastrutture e ambienti idonei
- Personale competente e continuamente aggiornato
- Utilizzo di apparecchiature idonee
- Adeguatezza ambientale
- Registrazione di qualità
- Riesame della Direzione

#### *1. Procedure e istruzioni specifiche*

Sono disponibili Procedure specifiche, Istruzioni operative, Linee guida e Protocolli di carattere trasversale alla DPSS; tali documenti, unitamente alla SSF e alle RdU, vengono illustrati a tutto il personale attraverso riunioni plenarie verbalizzate. Sono inoltre disponibili Procedure specifiche, Istruzioni operative, Linee guida e Protocolli Dipartimentali che vengono illustrati al personale interessato attraverso riunioni verbalizzate.

Presso la Segreteria è disponibile una copia controllata delle RdU, della SSF e delle procedure/istruzioni/specifiche della DPSS. I suddetti documenti sono reperibili anche nella rete informatica sul Sito aziendale di accesso intranet al percorso: Oracolo – DSS – DPSS.

## **2. *Rilevazione degli indicatori***

L'attività di produzione/erogazione dei servizi viene controllata attraverso il monitoraggio degli indicatori di processo, la rilevazione delle non conformità, il Riesame della Direzione e le verifiche del Sistema Gestione Qualità.

Per quanto riguarda gli indicatori di processo, da tempo, nel nostro contesto aziendale, attraverso lo studio della letteratura e attraverso l'individuazione di standard di processo e di esito delle attività assistenziali, è stata intrapresa un'analisi delle pratiche esistenti effettuando interventi di natura formativa, organizzativa e documentale al fine di garantire e monitorare tali standard.

A livello aziendale l'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali ha effettuato una revisione della letteratura che ha esitato in una pubblicazione indicizzata a livello internazionale che ha avuto lo scopo di identificare sistemi di classificazione degli esiti correlati all'assistenza infermieristica inseriti in sistemi elettronici clinici.

La DPSS con la graduale implementazione all'interno della nostra ASST della documentazione assistenziale informatizzata (D@SE) ha cercato di favorire la realizzazione di flussi informativi elettronici che alimentino un repertorio minimo di dati di natura assistenziale (nursing minimum data set), basato sulle indicazioni della letteratura, sia a scopo di monitoraggio sia a scopo gestionale.

Nel 2017 la DPSS si è data come obiettivo di miglioramento il consolidamento del Monitoraggio e misurazione dei processi attraverso la revisione degli indicatori correlati agli esiti sensibili all'assistenza e ha redatto una sinossi comparativa dei NSO (Nursing Sensitive Outcomes) riportati in letteratura con quelli monitorati da UOC DPSS attraverso il Monitoraggio e misurazione dei processi del Sistema Gestione Qualità. Tale percorso è stato presentato il 4 dicembre nell'evento formativo "Esiti sensibili all'assistenza infermieristica: percorsi di approfondimento dell'ASST Papa Giovanni XXIII" organizzato



dalla DPSS.

#### *Raccolta dei dati*

**DIR/RDPSS/CI/ RQ/AMM**, ognuno per le attività di propria competenza e in collaborazione con personale qualificato, identifica i parametri significativi ed i valori di riferimento (es. confronto dello stesso parametro in diversi periodi di tempo ) per la descrizione del fenomeno da analizzare. Predisponde idoneo sistema (foglio raccolta dati) per la raccolta dei dati inerenti ai parametri identificati ed illustra le finalità e le modalità della raccolta dati al personale delegato.

#### *Elaborazione ed interpretazione dei dati*

**DIR/RDPSS/CI/ RQ/AMM** verifica la correttezza dei dati raccolti, provvedono alla elaborazione statistica degli stessi ed all'analisi/interpretazione dei risultati ottenuti confrontandoli con i valori di riferimento precedentemente individuati. Qualora i risultati dovessero evidenziare situazioni critiche è responsabilità di **RDPSS/CI/ RQ/AMM** informare DIR per chiarire i motivi dei problemi sorti ed individuare, in collaborazione con RQ, le eventuali AC o AP da intraprendere.

#### *Archiviazione dei dati*

**DIR/RDPSS/CI/ RQ/AMM** ognuno per le attività di propria competenza, provvede all'archiviazione dei dati e di tutta la documentazione relativa. Tale documentazione rappresenta un elemento in ingresso del Riesame della Direzione.

### **3. Designazione di persone competenti**

Il personale afferente alla DPSS possiede i requisiti richiesti dalla legge.

La collocazione all'interno dell'azienda viene definita nel rispetto della qualifica posseduta e dell'idoneità espressa dal medico del Servizio Sanitario Aziendale.

L'inserimento del personale nelle Unità Assistenziali avviene in conformità a quanto definito nella nei seguenti documenti del sistema gestione qualità DPSS: PSpDPSSGRU01 Inserimento del personale, IODPSSGRU08 Inserimento personale livello Direzione Professioni Sanitarie e IODPSSGRU09 Inserimento personale livello Dipartimento UA Serv.

### **4. Utilizzazione di apparecchiature idonee**

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

Acquisizione, ricevimento, installazione e collaudo delle apparecchiature avvengono in accordo a PG7MQ6.

#### **5. *Piano di emergenza***

DPSS ha pianificato le modalità con cui garantire la continuità dell'assistenza infermieristica, tecnico – sanitaria, riabilitativa, ostetrica, sociale e del personale di supporto in caso di assenze non programmate (urgenze o eventi imprevisi di tipo organizzativo) attraverso la PSpDPSS 01 “Gestione assenze non programmate”.

#### **6. *La consegna previo controllo dei prodotti***

Le prestazioni della DPSS vengono controllate dalle funzioni competenti prima di essere rilasciate secondo quanto dichiarato nelle IO/PSp.

#### **7. *Assistenza al cliente ad avvenuta erogazione del prodotto/servizio***

DPSS collabora con l'URP per fornire una risposta esauriente ai quesiti/reclami formulati dai clienti in ordine alle prestazioni erogate.

### **8.5.2 Identificazione e rintracciabilità**

DPSS adotta sistemi di identificazione che consentono la chiara individuazione e rintracciabilità di tutte le fasi del ciclo produttivo. In particolare:

- DPSS assicura una corretta identificazione e rintracciabilità del personale di afferenza attraverso il cognome, nome e numero di matricola di ogni operatore inserito nel programma aziendale SIGMA. Il numero di matricola è assegnato dall'UOC Politiche e Gestione delle Risorse Umane;
- il personale che risponde a chiamate telefoniche dichiara il proprio nominativo alla risposta;
- aree di servizio: tutti i locali sono identificati da targhe segnaletiche affisse in corrispondenza della parete;
- i processi e le relative attività sono identificabili attraverso le modalità descritte nelle PSp/IO. Da ogni processo, in funzione della sua criticità, è possibile risalire alla persona che ha eseguito le attività connesse. I documenti di registrazione e le modalità di gestione degli stessi sono riportate nel punto 4 Sistema Gestione per la Qualità delle presenti RdU.

Per l'identificazione delle persone assistite gli operatori della Direzione Professioni Sanitarie e Sociali si attengono a quanto definito nella procedura PSPDPSSDMP04 "La corretta identificazione del paziente" e, all'Istruzione IO01PSPDMP04 "La corretta identificazione del paziente presso l'USC Centro di EAS Pronto Soccorso - Dipartimento di Emergenza Urgenza di alta specializzazione".

### **8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni**

I dati forniti dal personale che fruisce dei servizi della DPSS vengono custoditi nel rispetto della normativa vigente.

Il personale afferente alla DPSS gestisce la proprietà del cliente, in accordo alle disposizioni aziendali e in particolare secondo quanto definito nelle seguenti istruzioni operative aziendali:

- IODPS/DMP02 "Presenza in carico degli effetti e/o dei documenti personali di proprietà della persona assistita";
- IODPS/DMP01 "Istruzione Operativa Gestione delle protesi mobili dentarie/acustiche di proprietà della persona assistita".

### **8.5.4 Conservazione**

Dati/Documenti

Le informazioni fornite dai clienti, dai fornitori e dal personale della DPSS vengono gestite e conservate nel rispetto della privacy secondo la normativa vigente.

Per quanto riguarda il personale afferente, la DPSS conserva un fascicolo personale contenente:

- Cartellini timbrature con variazioni e/o correzioni
- Copia certificati medici sino al 2000
- Richieste di visita fiscale
- Copia richiesta di aspettativa non retribuita
- Dimissioni
- Idoneità lavorative e revisioni
- Lettere di assegnazione alle UOC
- Note e/o comunicazioni dalle UOC - Direzioni- Dipartimenti
- Preavviso di assunzione

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

- Procedimenti disciplinari
- Richieste attestazioni orari di servizio e/o unità strutturali
- Richieste part time
- Richieste di trasferimento interne evase e/o chiuse
- Scheda di valutazione
- Scheda personale

I fascicoli del personale sono conservati in locali identificati e chiusi a chiave.

L'accesso a tali locali e ai fascicoli personali degli operatori è riservato al personale amministrativo della DPSS.

### **8.5.5 Attività post consegna**

Gli operatori per qualsiasi informazione in merito al prodotto/servizio erogato, possono rivolgersi all'UOC DPSS durante gli orari di apertura della segreteria sia attraverso richiesta telefonica che personalmente al front office. Il personale amministrativo provvede ad accogliere gli operatori e allo smistamento delle richieste alle funzioni competenti. La risposta può essere immediata o differita per il minor tempo possibile.

### **8.5.6 Controllo delle modifiche**

Le modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi pianificate e approvate da DirDPSS vengono tenute sotto controllo attraverso la definizione di piani della qualità che riportano responsabilità, tempi di verifiche, risultati e stato di avanzamento.

## **8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI**

La DPSS pianifica i processi di competenza e garantisce che i prodotti e i servizi sono rilasciati solo dopo aver completato quanto pianificato. Le modalità e le responsabilità del rilascio di prodotti e servizi sono definite nelle specifiche procedure.

## **8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI**

I prodotti non conformi vengono tenuti sotto controllo secondo PG2MQ8.

**Tutto il personale** operante nella DPSS ha la responsabilità di:

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)

- rilevare e segnalare le NC riscontrate a DirDPSS/RQ/RDPSS/CI/CA (ognuno per la propria competenza);
- identificare e isolare il prodotto non conforme;
- operare in accordo alle decisioni operative intraprese da DirDPSS/RQ/RDPSS/CI/CA per riportare il processo produttivo o il prodotto/servizio/processo entro i requisiti specificati.

DirDPSS/RQ/RDPSS/CI/CA hanno la responsabilità di effettuare una valutazione tecnica sul prodotto/servizio/processo non conforme e di identificare il trattamento da attuare sul prodotto stesso.





## **9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **9.1 MONITORAGGIO, MISURAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE**

Al fine di mantenere sotto controllo i processi, di garantire la qualità dei prodotti/servizi erogati e consentire l'attivazione di programmi di miglioramento, la DPSS esegue attività di monitoraggio, misurazione e analisi che comprendono:

- collaborazione alla valutazione della qualità percepita attraverso questionari di gradimento e analisi dei reclami;
- attuazione delle Verifiche Ispettive Interne;
- valutazione del raggiungimento degli obiettivi attraverso l'analisi degli indicatori;
- determinazione dei rischi e delle opportunità;
- gestione delle NC;
- gestione delle AC;
- riesame della Direzione.

#### **9.1.1 Generalità**

Il dibattito attorno alla definizione di un set di indicatori sensibili alla qualità dell'assistenza infermieristica e tecnico sanitaria effettivamente erogata, ha trovato nel 2004 un momento di sintesi nel documento proposto dal National Quality Forum (NQF): un primo set di misure e di standard dell'attività assistenziale nella fase acuta di ricovero dell'utente.

Il documento del NQF, che è stato redatto secondo la metodologia del "consensus report" che ha coinvolto le maggiori associazioni infermieristiche e agenzie americane, è stato proposto come un efficace strumento per migliorare gli aspetti più critici dei processi assistenziali e degli esiti delle cure.

La DPSS dal 2005 ha avviato una riflessione sul set di indicatori originariamente proposti da NQF di seguito elencati:

1. Salvataggio mancato (Failure to rescue: death among surgical inpatients with treatable serious complications).

2. Incidenza delle lesioni da decubito (Pressure ulcer prevalence).
3. Incidenza delle cadute (Falls prevalence).
4. Incidenza di misure di contenzione (Restraint prevalence vest and limb only).
5. Incidenza delle infezioni del tratto urinario in pazienti portatori di catetere ricoverati in terapia intensiva (Urinary catheter-associated urinary tract infection for intensive care unit (ICU) patients).
6. Tasso di infezioni in pazienti portatori di catetere centrale ad alto impegno assistenziale (Central line catheter-associated blood stream infection rate for ICU and high-risk nursery (HRN) patients).
7. Incidenza dei Pazienti con polmonite ricoverati in T.I. ventilati (Ventilator-associated pneumonia for ICU and HRN patients).
8. Incidenza dei Pazienti fumatori ricoverati per Infarto miocardico acuto che ricevono consigli e informazioni per cessare di fumare (Smoking cessation counseling for acute myocardial infarction).
9. Incidenza dei Pazienti fumatori ricoverati per Scompenso che ricevono consigli e informazioni per cessare di fumare (Smoking cessation counseling for heart failure).
10. Incidenza dei Pazienti fumatori ricoverati per Polmonite che ricevono consigli e informazioni per cessare di fumare (Smoking cessation counseling for pneumonia).
11. Ore effettive lavorate da professionisti per profilo professionale (insieme di professionalità che erogano assistenza).
12. Ore effettive lavorate da professionisti per profilo professionale al giorno per paziente (minuti assistenza) (Nursing care hours per patient day - RN, LPN and UAP -).
13. Grado di soddisfazione del personale (Practice Environment Scale - Nursing Work Index - composite and five subscales).
14. Interruzione del rapporto di lavoro per iniziativa del dipendente.

Dal 2005, anno della prima certificazione del Sistema Gestione Qualità, la DPSS ha monitorato i seguenti indicatori:

1. Salvataggio mancato (Fonte dati: Scheda di Dimissione Ospedaliera)
2. Incidenza delle lesioni da decubito (Fonte dati: Scheda di Dimissione Ospedaliera)
3. Incidenza delle cadute (Fonte dati: Scheda di notifica di evento lesivo)
4. Aderenza alle misure indicate dal Protocollo Inserzione e Gestione Catetere Venoso Centrale presso le Terapie Intensive dell'Azienda (Fonte dati: All2 DITSRO Prot01 Check list per la valutazione dell'applicazione del protocollo inserzione e gestione del Catetere Venoso Centrale)

5. Ore effettive lavorate da professionisti per profilo professionale (Fonte dati: Data Base SIGMA)
6. Rilevazione del tempo di assistenza" per Unità Strutturali di degenza (min. pers. Assistenza = minuti CS 90% + minuti Infermiere + minuti IG + minuti OSS 50%+ minuti OTA 30%) (Fonte dati: Data Base SIGMA)
7. Tasso di turn over complessivo (Fonte dati: Data Base SIGMA)
8. Tasso di assenteismo espresso in giornate (Fonte dati: Data Base SIGMA)
9. Grado di soddisfazione del personale (Fonte dati: percorso neo inserito)
10. Utilizzo completo in tutte le sue parti della Cartella infermieristica (Fonte dati: cartella infermieristica)
11. Non Conformità (Fonte dati: DB Non conformità DITSRO).

Nel 2010 la DPSS, al fine di garantire l'efficacia del processo di "Pianificazione, organizzazione, direzione, controllo e formazione delle risorse umane di afferenza, al fine di concorrere al miglioramento continuo dell'efficacia dell'Assistenza Infermieristica, Tecnico Sanitaria, Riabilitativa, Ostetrica e Sociale e degli interventi tecnico – sanitari di supporto" ha aggiornato gli indicatori di processo definendo di monitorare quelli di seguito elencati:

1. Incidenza delle lesioni da decubito (Fonte dati: Scheda di Dimissione Ospedaliera).
2. Incidenza delle cadute (Fonte dati: Scheda di notifica di evento lesivo).
3. Incidenza di misure di contenzione (Fonte dati: Cartella Infermieristica).
4. Numero malati colonizzati o infetti da MRSA ricoverati in T.I.
5. Ore effettive lavorate da professionisti per profilo professionale (Fonte dati: Data Base SIGMA).
6. Rilevazione del tempo di assistenza per Unità Strutturali di degenza (min. pers. Assistenza = minuti CI 90% + minuti Infermiere + minuti IG + minuti OSS 50% + minuti OTA 30%) (Fonte dati: Data Base SIGMA).
7. Utilizzo completo in tutte le sue parti della Cartella infermieristica (in collaborazione con Ufficio Controllo e valutazione della documentazione sanitaria).
8. Non Conformità (Fonte dati: DB Non conformità DPSS).

Nel 2013, nella convinzione che la rilevazione degli esiti rappresenta elemento strategico per tutti i Sistemi Sanitari, al fine di valutare l'efficacia degli interventi e fornire informazioni per migliorare la

qualità delle cure, l'UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali ha effettuato una revisione della letteratura che ha esitato in una pubblicazione indicizzata a livello internazionale che ha avuto lo scopo di identificare sistemi di classificazione degli esiti correlati all'assistenza infermieristica inseriti in sistemi elettronici clinici: *“ESITI SENSIBILI ALLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA INFERMIERISTICA E SISTEMI ELETTRONICI DI RACCOLTA DATI: REVISIONE DELLA LETTERATURA”*.

A seguito, la DPSS ha avviato una revisione degli indicatori correlati agli esiti sensibili all'assistenza ([NSO - Nursing Sensitive Outcomes](#)) ed ha redatto una Sinossi comparativa degli NSO riportati in letteratura con quelli monitorati da UOC DPSS attraverso il Monitoraggio e misurazione dei processi del Sistema Gestione Qualità.

Nella sinossi comparativa (allegato n.41). sono stati messi a confronto i NSO presenti nei seguenti Database:

1. National Database Nursing Quality Indicators (NDNQI) USA;
2. Collaborative Alliance for Nursing Outcomes (Cal NOC) California, USA
3. National Quality Forum (NQF), USA
4. Health Outcomes for Better Information and Care (HOBIC) Canada

Sono stati considerati “front runner” gli NSO comuni ad almeno 2 Database.

Per gli NSO “front runner” la DPSS si è impegnata a garantire la rilevazione e il monitoraggio.

Per gli NSO che sono presenti in un solo DataBase la DPSS, pur riconoscendone l'importanza, ritiene che, siano necessari una revisione organizzativa e approfondimenti relativi alle metodologie di creazione di flussi informatici prima di procedere alla rilevazione.

Tale percorso è stato presentato il 4 dicembre 2017 nell'evento formativo “Esiti sensibili all'assistenza infermieristica: percorsi di approfondimento dell'ASST Papa Giovanni XXIII” organizzato dalla DPSS.

#### **9.1.1.1 Indicatori di Processo**

Di fatto la DPSS mantiene il monitoraggio degli indicatori di processo di seguito riportati.

1. INCIDENZA DELLE LESIONI DA DECUBITO					
Misura	Riferimenti	Numeratore	Denominatore	Esclusioni	Standard
Tasso per 1000 dell'incidenza delle lesioni da decubito sul totale dei pazienti ricoverati	Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali Istituto Superiore di Sanità	Numero di pazienti dimessi con segnalazione nella SDO* della presenza di lesioni da pressione	Totale dei pazienti dimessi ASST PG23	Pazienti ambulatoriali	Standard proposto dall'Agenzia per i Servizi Sanitari Regionali <b>2,731</b> %
<p>* Il numero di lesioni da decubito segnalate nella SDO è oggi sicuramente inferiore al dato reale.</p> <p><b>Tempi di rilevazione:</b> semestrale</p> <p><b>Responsabile:</b> RFS</p> <p>Nota: nel 2019 è prevista una rilevazione puntuale del rischio e della presenza delle lesioni da pressione di tutte le persone assistite, adulte e pediatriche, presenti nell'ASST Papa Giovanni XXIII. Per ciascuna persona assistita saranno rilevati il rischio di insorgenza della lesione attraverso la compilazione della Scala Braden o della Scala Braden Q e la numerosità delle lesioni presenti, le sedi e i relativi stadi nonché il momento di insorgenza della lesione (se sviluppate all'interno del contesto aziendale o già presenti all'ammissione in ASST). La rilevazione sarà effettuata attraverso il software Galileo per le strutture in cui è diffusa la documentazione elettronica, in formato cartaceo per i contesti in cui è in uso la documentazione cartacea.</p>					

**2. INCIDENZA DELLE CADUTE**

Misura	Riferimenti	Numeratore	Denominatore	Esclusioni	Standard
Tasso per 1000 dell'incidenza delle cadute durante il ricovero	Regione Lombardia: Mappatura del rischio del sistema sanitario regionale – quattordicesima edizione 31/12/2017	N° schede segnalazione cadute	n° giornate di degenza	Nessuna	Tasso cadute per mille giornate di degenza Regione Lombardia <b>Tasso medio regionale 1,932 ‰ anno 2016</b>

**Tempi di rilevazione:** semestrale**Responsabile:** RFS

### 3. INCIDENZA DI MISURE DI CONTENZIONE

Misura	Riferimenti	Numeratore	Denominatore	Esclusioni	Standard
Monitoraggio della contenzione nel tempo nelle diverse aree cliniche*	PSP10PG7MQ7 “La contenzione fisica”	/	/	/	si osserva l’evoluzione dell’indicatore nel tempo
<b>Tempi di rilevazione:</b> Annuale					
<b>Responsabile:</b> RFS					

### 4. ORE EFFETTIVE LAVORATE DAL PERSONALE DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA PER PROFILO PROFESSIONALE

Misura	Riferimenti	Numeratore	Denominatore	Esclusioni	Standard
Ore effettive lavorate dal personale di assistenza infermieristica	Storico	Numero di ore lavorate da personale di assistenza infermieristica	Totale del numero delle ore lavorate da tutto il personale di assistenza infermieristica	Nessuna	Si osserva l’evoluzione dell’indicatore nel tempo
<b>Tempi di rilevazione:</b> trimestrale					
<b>Responsabile:</b> RPec Angelo Invernici					

**5. TEMPO DI LAVORO DEL PERSONALE DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA AL GIORNO PER PAZIENTE PER L'ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE SANITARIE ATTRAVERSO LA METODOLOGIA DI CALCOLO RICHIESTA DALLA REGIONE LOMBARDIA CON IL PROGRAMMA RELOCALS.**

La DPSS concorre a garantire, per tutti i dipartimenti e professioni di afferenza, il rispetto dei requisiti e degli indicatori previsti per l'accreditamento delle strutture sanitarie (Legge Regionale n.31 del 11/07/1997). In particolare per l'Assistenza Infermieristica, considerando l'unità di misura il minuto/paziente/die, la DPSS garantisce la verifica del conseguimento dei minuti di assistenza e degli indicatori previsti per l'accreditamento delle strutture sanitarie attraverso la metodologia di calcolo richiesta dalla Regione Lombardia con il programma Relocals.

Questo programma genera in output un documento cartaceo gestito da Ufficio Epidemiologia, accessibile ai RDPSS che ne facciano richiesta.

Quando una struttura non raggiunge lo standard dei minuti previsti RGRU e RPEC attivano la procedura generale PG2MQ8 Tenuta sotto controllo del prodotto/servizio non conforme.

Misura	Riferimenti	Numeratore	Esclusioni	Standard
Ore effettive lavorate da personale di assistenza infermieristica al giorno per paziente	Programma Relocals Regione Lombardia	Numero di ore lavorate da personale di assistenza infermieristica per Unità Organizzativa	Nessuna	Legge Regionale n.31 del 11/07/1997

**Tempi di rilevazione:** quadrimestrale

**Responsabile:** RPeC Angelo Invernici



## 6. GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

Misura	Riferimenti	Numeratore	Denominatore	Standard
Percentuale soddisfazione della formazione sul campo (FSC) relativa al percorso di inserimento del personale neo assunto/inserito	Questionario di gradimento evento formativo percorso di addestramento del personale neo-inserito: si utilizzano i valori attribuiti alla voce "Gradimento dell'iniziativa formativa".	Numero neoinserti con FSC per singolo punteggio	Totale neoinserti con FSC	Si osserva l'evoluzione dell'indicatore nel tempo Legenda di riferimento dei valori del singolo punteggio 1 insufficiente 2 sufficiente 3 buono 4 ottimo
<b>Tempi di rilevazione:</b> annuale				
<b>Responsabile:</b> DirDPSS				

**7. RILEVAZIONE IMPEGNO ASSISTENZIALE DELLE PERSONE ASSISTITE RICOVERATE PRESSO LE UNITÀ ASSISTENZIALI**

Misura	Riferimenti	Esclusioni	Standard
Differenza tra tempo assistenziale erogato e accreditato con l'impegno assistenziale presentato dai pazienti ricoverati	Criteri di accreditamento, Metodo Svizzero, Scala di Karnofsky, Valutazione Professionale Soggettiva	Area Critica	Analisi evolutiva storica dei valori rilevatori
<p>Il personale delle Unità Assistenziali imputa, nello specifico applicativo informatico accessibile dal sito intranet (<a href="http://oracolo">http://oracolo</a>) i dati relativi al Metodo Svizzero, alla Scala di Karnofsky e alla Valutazione Professionale Soggettiva della complessità assistenziale delle persone assistite ricoverate.</p> <p><b>Tempi di rilevazione:</b> 2 settimane/anno  <b>Responsabile:</b> RFS, RPeC</p>			

**8. DIFFUSIONE DELLA CARTELLA CLINICA ELETTRONICA AZIENDALE (CCEA)\***

Tasso	Riferimenti	Numeratore	Denominatore	Esclusioni	Standard
Percentuale di Unità assistenziali che utilizzano la documentazione clinica elettronica inserita in D@SE	POAS, cronoprogramma D@SE	Numero Unità Assistenziali che utilizzano la documentazione clinica elettronica inserita in D@SE	Totale Numero Unità Assistenziali ASST PG23	Nessuna	Si osserva l'evoluzione nel tempo
<p><b>Tempi di rilevazione:</b> Annuale  <b>Responsabile:</b> RFS</p>					

<b>9. NON CONFORMITÀ</b>					
<b>Misura</b>	<b>Riferimenti</b>	<b>Numeratore</b>	<b>Denominatore</b>	<b>Esclusioni</b>	<b>Standard</b>
Numero Non Conformità	Norma Uni EN ISO : 9001 2015	Numero NC per tipologia	Numero totale NC registrate	Nessuna	Si osserva l'evoluzione dell'indicatore nel tempo
<b>Tempi di rilevazione:</b> trimestrale					
<b>Responsabile:</b> RQ					



I responsabili degli indicatori, alle scadenze previste, inviano i risultati rilevati a DirDPSS e RQ per il periodico monitoraggio che viene condiviso in riunione con tutti i Responsabili di Dipartimento. La valutazione del raggiungimento degli obiettivi di processo si attua annualmente in occasione del Riesame della Direzione attraverso la valutazione dei risultati espressi dagli indicatori sopra citati e dalle indicazioni riportate nei seguenti documenti:

1. [Relazione cadute redatta semestralmente dal responsabile del Gruppo aziendale dedicato](#)
2. [Report valutazione dolore redatta semestralmente dal responsabile del Gruppo aziendale dedicato](#)
3. [Relazione annuale Sintesi attività “Prevenzione e Controllo Infezioni”](#)
4. [Relazione annuale Risk Manager](#)
5. Relazione consuntivo formazione personale di afferenza
6. Relazione relativa al trasporto intraospedaliero comprensiva di: Indicatori trasporti, report tipologia trasporti, confronto proiezioni trasporti/trasporti effettuati anno corrente”
7. Indicatori Igiene Ambientale (Schede di verifica servizio pulizia e sanificazione, Schede verifica trattamento rifiuti)
8. Relazione attività Centrale Dimissioni Protette
9. Report monitoraggio costo/attività ambulatori infermieristici.

Gli indicatori relativi agli obiettivi di struttura inseriti nella scheda budget della DPSS sono riportati in apposito Piano della Qualità.

#### **9.1.1.2 Indicatori di Attività**

L’UOC DPSS al fine di garantire l’efficienza delle attività pianificate nei processi di competenza monitora annualmente gli indicatori di attività riportati nella rappresentazione grafica dei Processi della DPSS al paragrafo 8 delle presenti Regole di Unità.



### **9.1.2 Soddisfazione del cliente**

#### *Cliente esterno*

Il personale afferente alla DPSS collabora attivamente con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico alla somministrazione di questionari di gradimento rivolti all'utenza ospedaliera.

L'URP elabora e trasmette periodicamente alla DPSS una reportistica che evidenzia gli aspetti legati alla qualità percepita.

La DPSS misura la qualità percepita dall'utente attraverso l'analisi della reportistica prodotta dall'URP e l'analisi degli encomi e dei reclami pervenuti al fine di pianificare opportune azioni di miglioramento.

#### *Cliente interno*

Per quanto riguarda la qualità percepita utenti interni, nel 2018 la nostra azienda ha partecipato con le altre aziende del Sistema Socio-Sanitario Lombardo all'indagine di clima organizzativo realizzata con il supporto del Laboratorio Management e Sanità (MeS) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. I risultati di tale indagine non sono ancora disponibili.

Dal 2013 la valutazione del personale avviene in conformità alla PSp01PG9MQ6 "Valutazione del personale del comparto". La bassissima percentuale di ricorsi del personale valutato al Collegio di Conciliazione dimostra la forte condivisione degli obiettivi con tutto gli operatori afferenti alla DPSS.

Dal 2018 con l'elaborazione dei questionari di gradimento dell'evento formativo "Percorso di addestramento del personale neo-inserito", si rileva il grado di soddisfazione della formazione sul campo relativa al percorso di inserimento del personale neo assunto/inserito

### **9.1.3 Analisi e valutazione**

La DPSS raccoglie e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del sistema gestione qualità e per valutare dove possono essere apportati opportuni miglioramenti.

La raccolta, l'analisi e la valutazione periodica dei dati forniscono informazioni in merito a:

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - [www.asst-pg23.it](http://www.asst-pg23.it)



	<b>Strumenti</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Responsabilità</b>
<b>Soddisfazione del cliente</b>	Analisi dei reclami	Semestrale	DirDPSS/RDPSS/RQ/URP
	Questionario di gradimento formazione sul campo Neoinserito	Annuale	DirDPSS/RDPSS/RQ/Coordinatori
	Questionario di customer persone assistite	Semestrale	URP
<b>Andamento produttivo</b>	Consumi e Costi	Trimestrale	DirDPSS
	Indicatori specifici di processo e attività	Trimestrale	DirDPSS/RFS/PeC/RCAP/RQ/RDPSS/Coordinatori
<b>Valutazione Rapporti con i Fornitori e attività in outsourcing.</b>	Controlli e analisi NC	Trimestrale	RDPSS/Coordinatori
<b>Riesame del Contratto</b>	Riesame della Direzione	Annuale	RDPSS/DirDPSS

**DirDPSS** ha la responsabilità di evidenziare la necessità di adottare le tecniche statistiche per l'elaborazione dei dati utili ad una miglior gestione e conoscenza dei processi della DPSS.

**RFS/RQ** ha la responsabilità di promuovere l'applicazione delle tecniche statistiche.

**SEGR** archivia le elaborazioni in previsione del Riesame della Direzione.

**DirDPSS/RDPSS/C**, ognuno per le attività di propria competenza, identifica i dati utili quali indicatori al fine di elaborarli e monitorarli attraverso la tecnica ritenuta più consona allo scopo prefissato.

**DirDPSS** in collaborazione con RDPSS ha la responsabilità di interpretare i dati emersi dalle elaborazioni statistiche e di prendere le opportune decisioni in merito ai risultati ottenuti.

**Tutto il personale** ha il compito di contribuire ad una accurata raccolta dati in modo da permettere una corretta applicazione delle tecniche statistiche.

Tra le tecniche statistiche indicate in PG5MQ8 viene scelta, a seconda dei dati da analizzare, la più idonea all'acquisizione delle informazioni necessarie alla completa padronanza e conoscenza del fenomeno sotto osservazione.

Le elaborazioni statistiche rappresentano un elemento in ingresso del Riesame della Direzione.

#### **UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



## 9.2 AUDIT INTERNO

Le Verifiche Ispettive Interne (VII) sono pianificate ed eseguite in accordo a quanto stabilito nel Manuale Qualità e nella PG1MQ8 (Verifiche Ispettive Interne).

L'Ufficio Gestione Qualità ha il compito di programmare le VII di sua competenza per l'approvazione di DAZ, con la collaborazione DirDPSS/RQ, e di verificare la corretta attuazione delle Azioni Correttive (AC) adottate.

Quale ulteriore monitoraggio del SGQ interno, RQ in accordo con DirDPSS programma verifiche ispettive interne ai propri processi produttivi secondo necessità (es. variazioni organizzative, introduzione di nuovi strumenti operativi, NC, reclami del cliente).

In caso di NC riscontrate durante le VII, RDPSS/CI/CA/RQ dell'area ispezionata sono responsabili del trattamento, della ricerca delle cause e della definizione di un piano delle AC in accordo con quanto definito in PG3MQ8.

RQ ha il compito di relazionare a DirDPSS il risultato delle VII, di curare l'apertura e la conduzione di eventuali Azioni Correttive, di verificarne il completamento, di promuovere la verifica di efficacia e di verificare l'archiviazione di tutta la documentazione di riferimento da parte di SEGR.

## 9.3 RIESAME DI DIREZIONE

### 9.3.1 Generalità

Pianificazione, convocazione e preparazione della riunione di Riesame, riunione di Riesame, verbalizzazione e archiviazione sono condotte secondo le modalità riportate in PG1MQ5.

RU pianifica il Riesame della Direzione con cadenza annuale. In caso di riesame straordinario RU provvede ad informare le funzioni competenti a fornire gli elementi in ingresso.

### 9.3.2 Imput al riesame di direzione

Le funzioni competenti a fornire gli elementi in ingresso sono RQ/RUSS/RA/F/RDPSS/AMM, tali funzioni partecipano al Riesame.

Gli elementi in ingresso sono indicati in PG1MQ5.

#### UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



### **9.3.3 Output del riesame di direzione**

Gli elementi in uscita sono indicati in PG1MQ5.





## **10. Miglioramento**

### **10.1 GENERALITÀ**

La DPSS opera per garantire la soddisfazione dei requisiti del cliente, correggere, prevenire e ridurre gli effetti indesiderati e migliorare le prestazioni e l'efficacia del Sistema Gestione Qualità attraverso la tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi, compresi i Reclami, trattati come Non Conformità (PG2MQ8, PG3MQ8 e PSp1PG2MQ8).

### **10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE**

I prodotti non conformi vengono tenuti sotto controllo secondo PG2MQ8.

**Tutto il personale** operante nella DPSS ha la responsabilità di:

- rilevare e segnalare le NC riscontrate a DirDPSS/RQ/RDPSS/Coordinatore (ognuno per la propria competenza);
- identificare e isolare il prodotto non conforme;
- operare in accordo alle decisioni operative intraprese da DirDPSS/RQ/RDPSS/Coordinatore per riportare il processo produttivo o il prodotto/servizio/processo entro i requisiti specificati.

DirDPSS/RQ/RDPSS/Coordinatore hanno la responsabilità di effettuare una valutazione tecnica sul prodotto/servizio/processo non conforme e di identificare il trattamento da attuare sul prodotto stesso.

DirDPSS/RQ/RDPSS/Coordinatore hanno il compito di registrare le NC e, nel caso di NC gravi, di aprire e inviare a RQ il rapporto di NC.

**RQ** ha il compito di effettuare trimestralmente un rapporto di analisi delle NC riscontrate e di relazionarlo a DirDPSS al fine di promuovere le azioni preventive e correttive trasversali necessarie, concordate in riunioni verbalizzate, e al fine di eliminare la causa della NC.

Nel caso di NC gravi di interesse aziendale RQ è responsabile di trasmettere copia dei rapporti di NC a RDQ per collaborare alla definizione e attuazione delle azioni correttive.

**DirDPSS** è responsabile del riesame dei rapporti inviati.

La DPSS registra le NC nel database NC al percorso <\\oorry.local\dati\ditsro\DOCUMENTI\certificazione DITSRO\NC-ditsro.mdb>.

**Nel caso di NC minori** la NC si considera chiusa con il trattamento e la registrazione nel database "NC". Queste NC vengono semestralmente valutate in riunioni verbalizzate, dove, in caso di NC minori ripetute, DirDPSS valuta l'apertura di eventuali AC/AP.

**In caso di NC gravi e nel caso di NC aziendali** che coinvolgono più Dip/US/Ser, RQ e DirDPSS aprono e inviano a RDQ il rapporto di NC tramite il programma informatico aziendale dedicato. Tale rapporto viene direttamente elaborato dal programma informatico.

Copia dei rapporti di NC e dei rapporti di analisi trimestrali viene protocollata e archiviata da SEGR.

### ***Classificazione della NC e del trattamento***

Per NC si intende prodotto o servizio o processo che abbia una o più caratteristiche che non soddisfano i requisiti specificati nella Specifica del Servizio Fornito (SSF).

Non tutte le NC hanno lo stesso impatto sul prodotto/servizio erogato. Si è pertanto deciso di distinguerle, in base ai criteri di seguito riportati, in:

- **NC Minori:** che danno luogo ad una situazione di deviazione limitata dai requisiti tecnici e/o di erogazione del servizio previsti, tale da non influire sul livello prestabilito delle prestazioni;
- **NC Gravi:** che danno luogo ad una situazione tale da pregiudicare il prodotto/servizio; la loro risoluzione richiede solitamente una gestione articolata e un coinvolgimento di vari livelli di responsabilità.

La DPSS ha predisposto una **codifica** interna delle NC e dei reclami. Tale codifica è disponibile nel database NC e viene revisionata annualmente da RQ, dopo condivisione in riunioni verbalizzate.

### ***Reclami***

I reclami del cliente vengono ricompresi tra le NC.

Tutto il personale della DPSS ha la responsabilità, qualora riceva eventuali segnalazioni di reclamo da parte dei clienti, di riferire a chi ha il compito di:

registrare il tipo di reclamo su supporto informatico al percorso percorso  
\\oorrbg.local\dati\ditsro\DOCUMENTI certificazione DITSRO\NC-ditsro.mdb.

- effettuare un'indagine preliminare;
- verificare la fondatezza del reclamo;
- chiudere i reclami minori.

I reclami maggiori vengono gestiti come NC gravi e seguono l'iter previsto per tali NC.

Le modalità di presentazione del reclamo sono definite nella Specifica del Servizio Fornito.

### 10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

La DPSS persegue il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità attraverso:

- una politica per la qualità adeguata ai bisogni di salute ed alle aspettative della Persona assistita;
- il coinvolgimento di tutto il Personale;
- la promozione di obiettivi condivisi;
- la valorizzazione delle Risorse Umane anche mediante adeguata programmazione della formazione;
- la promozione di gruppi di lavoro che sviluppino attività di problem solving;
- la valutazione del sistema gestione qualità mediante autovalutazioni/audit interni;
- la raccolta, l'analisi e la valutazione di opportuni indicatori;
- l'attivazione di azioni correttive/preventive;
- la partecipazione attiva a progetti/programmi di miglioramento della qualità;
- il riesame periodico del Sistema Gestione Qualità.

La DPSS utilizza tutti i dati provenienti dalla politica per la qualità, gli obiettivi, i risultati delle verifiche ispettive interne ed esterne, l'analisi dei dati, le azioni correttive ed i riesami da parte della direzione per cogliere le opportunità di miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.



## **11. RIFERIMENTI**

I documenti di riferimento sono:

- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- MQ aziendale e Procedure Generali aziendali in vigore
- Documentazione del Sistema Gestione Qualità DPSS come da allegato Mod2PG2MQ4



## 12. ALLEGATI

<a href="#">Mod1PG2MQ4</a>	<a href="#">Elenco dei Documenti di Registrazione della Qualità</a>
<a href="#">Mod2PG2MQ4</a>	<a href="#">Elenco dei Documenti DPSS</a>
All1RdU DPSS	Leggi e disposizioni aziendali
All2RdU DPSS	Elenco Personale
All3RdUDPSS	Job Description Addetto Servizio Prevenzione e Protezione
All4RdUDPSS	Job Description Assistente Sanitario
All5RdUDPSS	Job Description Assistente Sociale
All6RdUDPSS	Job Description Audiometrista
All7RdUDPSS	Job Description Ausiliario
All8RdUDPSS	<a href="#">Job Description Autista Soccorritore di Articolazione Aziendale Territoriale (A.A.T.)</a>
All9RdUDPSS	<a href="#">Job Description Dietista</a>
All10RdUDPSS	<a href="#">Job Description Educatore Professionale</a>
All11RdUDPSS	<a href="#">Job Description Fisioterapista</a>
All12RdUDPSS	<a href="#">Job Description Infermiere</a>
All13RdUDPSS	Job Description del Case Manager Specialistico
All13aRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Sclerosi Multipla</a>
All13bRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Lesioni Cutanee</a>
All13cRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione delle persone con derivazione enterica ed urinaria ed affette da incontinenza uro fecale</a>
All13dRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione della persona con Scopenso Cardiaco</a>
All13eRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell'Infermiere Case Manager per la gestione</a>

### UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



	<a href="#">della persona candidata e sottoposta a trapianto cardiaco o impianto di Assistenza Ventricolare</a>
All13fRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto di fegato</a>
All13gRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager per la gestione della persona candidata e sottoposta a trapianto di rene</a>
All13hRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager in cure palliative</a>
All13iRdUDPSS	<a href="#">Funzioni specifiche dell' Infermiere Case Manager Presa in Carico Territoriale (PICT)</a>
All14RdUDPSS	<a href="#">Job Description Infermiere generico</a>
All15RdUDPSS	<a href="#">Job Description Infermiere Pediatrico</a>
All16RdUDPSS	<a href="#">Job Description Logopedista</a>
All17RdUDPSS	Job Description Operatore Alberghiero
All18RdUDPSS	Job Description Operatore Socio Sanitario
All19RdUDPSS	<a href="#">Job Description Operatore Tecnico di Centrale Operativa Emergenza Urgenza (COEU)</a>
All20RdUDPSS	<a href="#">Job Description Operatore Tecnico Specializzato Magazzino Dialisi</a>
All21RdUDPSS	<a href="#">Job Description Operatore Tecnico Specializzato Preparatore di Farmacia</a>
All22RdUDPSS	<a href="#">Job Description Ortottista Assistente di Oftalmologia</a>
All23RdUDPSS	<a href="#">Job Description Ostetrica/o</a>
All24RdUDPSS	<a href="#">Job Description Puericultrice</a>
All25RdUDPSS	<a href="#">Job Description Tecnico della Fisiopatologia Cardiocircolatoria e Perfusionazione Cardiovascolare</a>
All26RdUDPSS	<a href="#">Job Description Tecnico di Laboratorio</a>

**UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali**

Cod. RdUDPSS "Regole di Unità" Data: 21/01/2019 Rev. 07

ASST Papa Giovanni XXIII - Piazza OMS, 1 - 24127 Bergamo - Tel. 035.267111 - www.asst-pg23.it



All27RdUDPSS	<a href="#">Job Description Tecnico Neurofisiopatologia</a>
All28RdUDPSS	<a href="#">Job Description Tecnico di Radiologia Medica</a>
All29dRdUDPSS	<a href="#">Job Description Tecnico Riabilitazione Psichiatrica</a>
All30RdUDPSS	<a href="#">Job Description Terapista neuro e psicomotricità dell'età evolutiva</a>
All31RdUDPSS	<a href="#">Job Description Terapista Occupazionale</a>
All32RdUDPSS	<a href="#">Job Description Dirigente Direzione Professioni Sanitarie e Sociali</a>
All33RdUDPSS	<a href="#">Job Description Dirigente Ricerca, Formazione e Sviluppo</a>
All34RdUDPSS	<a href="#">Sinossi comparativa degli esiti correlati all'assistenza (NSO - Nursing Sensitive Outcomes)</a>