
	Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca Onlus	PRQ 9		
	GESTIRE IL SERVIZIO RSA APERTA	REV 0	Data 06/05/19	PAG 1 di 4

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITÀ
4. PROCEDURA
 - 4.1. GESTIONE DEL CONTRATTO
 - 4.2. GESTIONE DEL BUDGET E DELLE VERIFICHE PERIODICHE
 - 4.3. GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA
 - 4.4. GESTIONE DELLA PRESA IN CARICO E DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO
 - 4.5. GESTIONE DELLE VERIFICHE IN ITINERE
5. ALLEGATI

COPIA CONTROLLATA

0	06.05.2019	Prima emissione
Rev.	Data	Descrizione

	Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca Onlus	PRQ 9		
	GESTIRE IL SERVIZIO RSA APERTA	REV 0	Data 06/05/19	PAG 2 di 4

1.0 SCOPO

Scopo della presente PRQ è quello di formalizzare tutti i processi per la gestione della UdO RSA Aperta.

2.0 CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa PRQ si applica alla UdO RSA Aperta.

3.0 RESPONSABILITÀ

Le responsabilità sulle varie fasi del processo di gestione della UdO RSA Aperta sono in capo al Responsabile del Servizio della FLP (all. tabella delle responsabilità)

4.0 PROCEDURA

4.1 GESTIONE DEL CONTRATTO

- L'ufficio Amministrativo cura i rapporti con ATS Città di Milano al fine di sottoscrivere il contratto.
- L'ufficio Amministrativo di concerto con il DG cura i rapporti con l'appaltatore al fine di sottoscrivere il contratto del servizio.


4.2 GESTIONE DEL BUDGET

- Ogni mese, sulla base dei dati delle prestazioni effettuate inseriti nel gestionale Tekne, si verifica il rispetto complessivo del Budget assegnato da ATS nonché il rispetto dei Budget individuali assegnati agli utenti.
- Ogni trimestre, sulla base dei dati delle prestazioni effettuate inseriti nel gestionale, si verifica il rispetto complessivo del Budget assegnato da ATS nonché il rispetto dei Budget individuali assegnati agli utenti.
- Attraverso il gestionale Tekne, ogni trimestre, viene estratto il file da inviare in ATS per rendicontare le prestazioni effettuate per singolo utente.
- Il file viene trasmesso sulla piattaforma messa a disposizione da ATS.
- ATS, dopo la verifica dei dati inviati, conferma l'importo complessivo delle prestazioni erogate o, eventualmente, evidenzia le incongruenze che vengono verificate dalla FLP per reinviare il file corretto e definitivo.
- Trimestralmente viene emessa fattura nei confronti di ATS ed inviata in formato elettronico.

4.3 GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA

4.3.1 Pre accoglienza

- Primo contatto con cliente
- Dare informazioni sulle caratteristiche del servizio e dei criteri di inclusione, sulla modalità di accoglienza e attivazione
- Raccolta dati di primo contatto
- Consegnare la domanda per il servizio
 - Conclusione: esclusione ed eventuale riorientamento verso altri servizi

	Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca Onlus	PRQ 9		
	GESTIRE IL SERVIZIO RSA APERTA	REV 0	Data 06/05/19	PAG 3 di 4

- Prosecuzione: consegna modulistica (precompilata) domanda e checklist per raccolta documenti accessori (comprensiva di istruzioni sulle modalità di ottenimento)
- Fissazione di una data per invio da parte della famiglia della documentazione o nuovo contatto
- Alla data fissata per ricezione domanda o nuovo contatto: ricontattare famiglia per verifica recupero documenti per prosecuzione o conclusione

4.3.2 Accoglienza e prima valutazione

- Acquisizione domanda da famiglia
 - email a ufficio accoglienza
 - consegna brevi manu presso centralini della busta preintestata (centralino timbra con data ricezione e invia immediatamente a Ufficio accoglienza)
- Valutare la domanda d'accoglienza e formulare proposta:
 - se documentazione incompleta richiedere integrazione documentale e attendere
 - se condizioni non coerenti con normativa, proposta chiusura domanda
 - segnalazione a RS di nuova domanda con proposta di Valutazione 2 livello
- Chiusura Accoglienza e prima valutazione (da chiudere entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda completa di tutti i documenti)
- Verifica dell'istruttoria della prima valutazione
 - rifiuto (notifica a Ufficio Accoglienza da note Tekne in segnalazione ad altri servizi)
 - specifica Attivazione Valutazione 2 livello e Conferma Accoglienza (notifica email da note Tekne email con riferimenti Fascicolo utente da nota a Serv. RSA Aperta e Cooperativa appalto)
- Se rifiuto contattare la famiglia per verificare orientamento ad altri servizi
- Se attivazione Valutazione 2 livello e preprogrammazione
 - Programmazione visita domiciliare per Valutazione 2° Livello
 - Contattare famiglia per definizione data Visita Domiciliare e fissazione visita confermando ad operatori (data da fissare entro 10 giorni lavorativi da data chiusura prima valutazione)

4.3.3 Valutazione di 2° livello

- Esecuzione visita con formalizzazione valutazioni
 - Attivazione progetto: inserimento in note Tekne riferimenti Utente e esito valutazione con notifica email a Cooperativa appalto e RS
 - Chiusura: inserimento in note Tekne riferimenti Utente e esito valutazione con notifica email a Ufficio Accoglienza e RS
- Se chiusura contattare la famiglia per verificare orientamento ad altri servizi

4.4 GESTIONE DELLA PRESA IN CARICO E DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

4.4.1 Progetto

- Compilazione Progetto con Tekne
 - In nota a ciascun obiettivo specificare gli indicatori di riferimento e i target del progetto

	Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca Onlus	PROQ 9		
	GESTIRE IL SERVIZIO RSA APERTA	REV 0	Data 06/05/19	PAG 4 di 4

- In nota a ciascuna area di intervento specificare le caratteristiche operative dell'intervento
- Stampa progetto
- Notifica completamento progetto a Cooperativa appalto

4.4.2 PAI

- Compilazione PAI (in collaborazione con Case Manager Cooperativa)
- Attuazione PAI
- Abbinamento operatori e programmazione accessi domiciliari (primo accesso entro 30 giorni dalla valutazione domiciliare)
- Condivisione e sottoscrizione del PI
- Care manager e case manager organizzano confronto con familiare care giver per condivisione PI e PAI e presentazione operatori e calendario accessi
- La condivisione può anche essere telefonica con raccolta firma autografa tramite operatori o email

4.4.2 Attuazione PAI

- Esecuzione attività e raccolta firme caregiver
- Per ogni accesso specificare il dettaglio delle attività svolte in APP
- Segnalazione variazioni delle condizioni cliniche o altri eventi che richiedono rivalutazione o sospensione
- Documentazione Attuazione PAI
- Raccolta moduli registro cartaceo accessi con firme caregiver
- Inserimento originali dei registri accessi in Fascicoli Utente cartacei

4.5 GESTIONE DELLE VERIFICHE IN ITINERE

- Secondo la programmazione sono effettuate le rivalutazioni che non presuppongono necessariamente una visita domiciliare ma possono essere organizzate tramite la raccolta di informazioni a distanza dagli operatori e dai famigliari.
- A fine periodo di progetto viene effettuata la valutazione trimestrale per confermare o chiudere la presa in carico. La valutazione trimestrale non presuppone necessariamente una visita domiciliare ma può essere organizzata tramite la raccolta di informazioni a distanza dagli operatori e dai famigliari.
- Trimestralmente viene sondata la soddisfazione degli utenti con la somministrazione, anche telefonica del questionario customer satisfaction.

5.0 ALLEGATI

- Strumenti informatici e relativi manuali d'uso:
 - Dbase Ufficio Accoglienza
 - Gestionale ADIWEB 2018 Tekne S.r.l.
 - APP PALMADIWEB 2018 Tekne S.r.l.
 - Agende condivise di Office 365
- Tabella delle responsabilità

Sotto processo	n. fase	Attività	Responsabile	Esecutore	Documenti correlati	Funzioni degli applicativi gestionali
GESTIRE IL CONTRATTO	1.1	Stipulazione contratto con ATS L'ufficio Amministrativo cura i rapporti con ATS Città di Milano al fine di sottoscrivere il contratto e le variazioni al budget	RUAC	RUAC	Contratto con ATS	
	1.2	Stipulazione contratto con Appaltatore del servizio L'ufficio Amministrativo di concerto con il DG cura i rapporti con l'appaltatore al fine di sottoscrivere il contratto del servizio	RUAM	RUAM	Contratto con fornitore	
GESTIRE IL BUDGET E LE VERIFICHE PERIODICHE	2.1	Verifiche mensili Ogni mese, sulla base dei dati delle prestazioni effettuate inseriti nel gestionale, si verifica il rispetto complessivo del Budget assegnato da ATS nonché il rispetto dei Budget individuali assegnati agli utenti	RESP. SERVIZIO FLP	Care Manager FLP		Verifiche accessi effettuati rispetto ai programmati e verifiche del rispetto dei Budget assegnati
	2.2	Verifiche Trimestrali Ogni trimestre, sulla base dei dati delle prestazioni effettuate inseriti nel gestionale, si verifica il rispetto complessivo del Budget assegnato da ATS nonché il rispetto dei Budget individuali assegnati agli utenti	RESP. SERVIZIO FLP	Care Manager FLP		Verifiche accessi effettuati rispetto ai programmati e verifiche del rispetto dei Budget assegnati
	2.3	Estrapolazione dati Attraverso il gestionale, ogni trimestre, viene estratto il file da inviare in ATS al fine di rendicontare le prestazioni effettuate per singolo utente	Responsabile I.T	Responsabile I.T		Estrapolazione del file
	2.4	Invio dati Il file viene trasmesso sulla piattaforma messa a disposizione da ATS	RUAC	RUAC		
	2.5	Validazione ATS, dopo la verifica dei dati inviati, conferma l'importo complessivo delle prestazioni erogate o, eventualmente, evidenzia le incongruenze che vengono verificate dalla FLP per reinviare il file corretto e definitivo	Responsabile I.T	Responsabile I.T		
	2.6	Emissione fattura Trimestralmente viene emessa fattura nei confronti di ATS ed inviata in formato elettronico	RUAM	RUAM	Fattura	Dal programma Gestionale Cba viene emessa fattura elettronica

Sotto processo	n. fase	Attività	Responsabile	Esecutore	Documenti correlati	Funzioni degli applicativi gestionali
GESTIRE L'ACCOGLIENZA	1.1	Primo contatto con cliente 1 Dare informazioni sulle caratteristiche del servizio e dei criteri di inclusione, sulla modalità di accoglienza e attivazione 2 Raccolta dati di primo contatto 3 Consegnare la domanda per il servizio Conclusione Esclusione ed eventuale riorientamento verso altri servizi Proseguimento Consegna modulistica (precompilata) domanda e checklist per raccolta documenti accessori (comprensiva di istruzioni sulle modalità di ottenimento) Fissazione di una data per invio da parte della famiglia della documentazione o nuovo contatto	RUAC	RUAC	<ul style="list-style-type: none"> Busta con domanda RSA aperta + check list 	<ul style="list-style-type: none"> Inserimento dati in elenco prospettive (DBase uff. Accoglienza) Data nuovo contatto in scadenziario Ufficio Accoglienza (Calendario Condiviso)
	1.2	Alla data fissata per ricezione domanda o nuovo contatto: ricontattare famiglia per verifica recupero documenti per prosecuzione o conclusione come da 1.1	RUAC	RUAC		<ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento contatti DBase uff. Accoglienza
	1.3	Acquisizione domanda da famiglia Canali: <ul style="list-style-type: none"> email a ufficio accoglienza, consegna <i>brevi manu</i> presso centralini della busta preintestata (centralino timbra con data ricezione e invia immediatamente a Ufficio accoglienza) 	RUAC	RUAC		<ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento contatti DBase uff. Accoglienza
	1.4	Accoglienza e Prima valutazione Valutare la domanda d'accoglienza e formulare proposta: <ul style="list-style-type: none"> se documentazione incompleta richiedere integrazione documentale e attendere (torna a 1.2) se condizioni non coerenti con normativa, proposta chiusura domanda segnalazione a RS di nuova domanda con proposta di Valutazione 1 livello raccogliere disponibilità della famiglia per concordare la data della VDM 	RESP. SERVIZIO FLP	RESP. SERVIZIO FLP		<ul style="list-style-type: none"> Tekne – Inserimento dati anagrafici (nuovo utente) Tekne – Inserimento dati in Nuova Accoglienza" Scansione e caricamento PDF documenti cartacei ricevuti in Accoglienza Tekne Teams a RS
	1.5	Chiusura Accoglienza e prima valutazione (da chiudere entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda completa di tutti i documenti) garantito da FLP entro 48 ore Verifica dell'istruttoria della prima valutazione Exit <ul style="list-style-type: none"> sospensione rifiuto (notifica a Ufficio Accoglienza da note in segnalazione ad altri servizi) specifico Attivazione Valutazione 2 livello e Conferma Accoglienza (notifica email da note Tekne email con riferimenti Fascicolo utente da nota a Serv. RSA Aperta) 	RS	RS		<ul style="list-style-type: none"> Tekne – Conferma Accoglienza
	1.6	(se rifiuto) Contatto famiglia Contattare famiglia per verificare orientamento ad altri servizi	RUAC	Care Manager FLP		<ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento contatti DBase uff. Accoglienza
	1.7	(se attivazione Valutazione 2 livello) Preprogrammazione Verifica documentazione e preprogrammazione	RESP. SERVIZIO FLP	RESP. SERVIZIO FLP		
	1.8	Programmazione Valutazione 2 livello <ul style="list-style-type: none"> Programmazione visita domiciliare per Valutazione 2° Livello Contattare famiglia per definizione data Visita Domiciliare e fissazione visita confermando ad operatori (data da fissare entro 10 giorni lavorativi da data chiusura prima valutazione del punto 1.5) 	RESP. SERVIZIO FLP	RESP. SERVIZIO FLP		<ul style="list-style-type: none"> Inserimento data in agenda condivisa visite domiciliari 2 valutazione

GESTIRE LA PRESA IN CARICO E L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO	1.9	<p>Visita Esecuzione visita con formalizzazione valutazioni</p> <p>Exit</p> <ul style="list-style-type: none"> Attivazione progetto: inserimento in note riferimenti Utente e esito valutazione con notifica email a Appaltatore e RS Chiusura: inserimento in note riferimenti Utente e esito valutazione con notifica email a Ufficio Accoglienza e RS 	RS	Care manager (FLP) Referente clinico (FLP o appaltatore)	<ul style="list-style-type: none"> MOD 386, 389, 390, 391 	<ul style="list-style-type: none"> Tekne – Prima valutazione inserimento dati Tekne – Inserimento esito Compilazione moduli integrativi e caricamento in documenti allegati a prima valutazione
	1.10	<p>(se chiusura) Contatto famiglia Contattare famiglia per verificare orientamento ad altri servizi</p>	RUAC	Care Manager FLP		<ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento contatti DBase uff. Accoglienza
	2.1	<p>Progetto (PI) Compilazione Progetto</p> <ul style="list-style-type: none"> In nota a ciascun obiettivo specificare gli indicatori di riferimento e i target del progetto come da indicazioni del RS (manualetto) In nota a ciascuna area di intervento specificare le caratteristiche operative dell'intervento <p>Stampa progetto Notifica completamento progetto a Appaltatore</p>	RESP. SERVIZIO FLP	Care Manager FLP	Manualetto per indicatori	<ul style="list-style-type: none"> Tekne - Compilare progetto e data verifica successiva In scadenziario verifiche inserire data verifica successiva Email a Appaltatore con riferimenti utente e progetto
	2.2	<p>Programmazione 1° accesso Entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della @ FLP del PI l'Appaltatore programma gli accessi e notifica a FLP l'avvenuta programmazione specificando le date del 1° accesso di ciascuna figura professionale (primo accesso entro 30 giorni dalla valutazione domiciliare) garantito da Appaltatore per il 95% degli utenti. In caso di difficoltà nella programmazione l'Appaltatore è tenuto ad avvisare il Care Manager FLP entro il termine dei 3 giorni specificando la natura dell'impedimento e la data presunta di risoluzione. Entro tale data va effettuata la comunicazione di avvenuta programmazione.</p>	Appaltatore	Case Manager		<ul style="list-style-type: none"> Mail a Care Manager FLP Inserimento in Agenda condivisa del programma di accessi con indicazione operatori
	2.3	<p>PAI Compilazione PAI (in collaborazione con Care Manager FLP)</p> <ul style="list-style-type: none"> Case Manager Appaltatore compila MOD 388 e lo fa firmare a Care Manager FLP Case Manager Appaltatore compila PAI su Tekne e file Excel 	Appaltatore	Case Manager	MOD 388	<ul style="list-style-type: none"> Tekne – Compilazione PAI Aggiornamento Excel per controllo di gestione
	2.4	<p>Condivisione e sottoscrizione del PI e PAI Case manager organizza confronto con familiare care giver per condivisione PI e PAI e presentazione operatori e calendario accessi La condivisione può anche essere telefonica con raccolta firma autografa tramite operatori o email</p>	Appaltatore	Case Manager	MOD 382	<ul style="list-style-type: none"> Annotazione in diario della condivisione e scansione e caricamento progetto e PAI con firma condivisa in Documenti
	2.5	<p>Attuazione PAI Esecuzione attività e raccolta firme care giver Per ogni accesso specificare il dettaglio delle attività svolte Segnalazione variazioni delle condizioni cliniche o altri eventi che richiedono rivalutazione o sospensione o dimissioni (per iscritto) Segnalazione cambio operatore (per iscritto)</p>	Appaltatore	Case Manager	MOD 378 e 379 IO 070, 071, 072	<ul style="list-style-type: none"> Inserimento accessi e raccolta firme su modulistica Email tempestiva con segnalazione a Care Manager FLP
	2.6	<p>Variazioni accessi programmati Se la famiglia richiede una variazione rispetto agli accessi programmati deve comunicare richiesta via sms entro 5 giorni. La richiesta viene vista dal Care Manager FLP e gestita dall'Appaltatore . Se la richiesta di variazione proviene dall'Appaltatore il Case Manager dell'Appaltatore deve mandare mail di informazione al Care Manager della FLP entro e non oltre 2 ore dall'accesso programmato. L'Appaltatore deve informare la famiglia non oltre 2 ore dall'accesso programmato.</p>	RESP. SERVIZIO FLP	Care Manager FLP		<ul style="list-style-type: none"> Telefonata centralino Pelucca almeno 2 ore prima dell'accesso programmato Sms Mail
	2.7	<p>Documentazione Attuazione PAI Raccolta moduli registro cartaceo accessi con firme care giver al termine della settimana e caricamento su Tekne entro il lunedì sera (accessi fino al giovedì) o mercoledì sera (accessi fino alla domenica). Inserimento originali dei registri accessi in Fascicoli Utente cartacei</p>	Appaltatore	Case Manager	MOD 378, 379, 380	<ul style="list-style-type: none"> Verifica congruenza tra prestazioni inserite e registro cartaceo accessi ed eventuale integrazione/rettifiche in Tekne Scansione e inserimento in Documenti Tekne dei registri cartacei degli accessi

Sotto processo	n. fase	Attività	Responsabile	Esecutore	Documenti correlati	Funzioni degli applicativi gestionali
GESTIRE LE VERIFICHE IN ITINERE	3.1	<p>Rivalutazioni (trimestrali, straordinarie)</p> <ul style="list-style-type: none"> Trimestrali: Secondo la programmazione sono effettuate le rivalutazioni in itinere a scadenza dei PAI trimestrali per confermare o chiudere la presa in carico ritornando al punto 1.9. Le rivalutazioni in itinere non presuppongono necessariamente una visita domiciliare ma possono essere organizzate tramite la raccolta di informazioni a distanza dagli operatori e dai famigliari. Straordinarie: In caso di ricovero il Care Manager FLP deve attivare una rivalutazione in itinere straordinaria. Su segnalazione scritta (@) del Case Manager il Care Manager FLP può attivare una rivalutazione straordinaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Appaltatore • RESP. SERVIZIO FLP 	<ul style="list-style-type: none"> • Care manager • Care manager FLP o case manager 	MOD 384	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimento nuova verifica in progetto con valore indicatori di riferimento degli obiettivi di progetto e operatori che effettuano la verifica • In scadenziario verifiche inserire data verifica successiva (agenda condivisa) • Eventuale aggiornamento PAI • Eventuale aggiornamento Excel per controllo di gestione
	3.2	<p>Customer satisfaction Raccolta questionario customer satisfaction</p>	RESP. SERVIZIO FLP	Care manager FLP	Questionario	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta questionario (eventuale intervista telefonica) • Inserimento dati questionario per analisi • Inserimento questionario compilato in fascicolo
GESTIRE LA CHIUSURA DEL PAI	4.1	<p>Dimissioni o sospensioni La richiesta di dimissioni da parte della Famiglia deve essere effettuata per iscritto (anche mail) direttamente alla FLP almeno un giorno prima dell'accesso. La richiesta di dimissioni per inidoneità (attivazione di misure incompatibili con RSA Aperta) viene comunicata dalla FLP alla famiglia solo dopo la comunicazione scritta da parte della famiglia della tipologia di servizio attivato. La richiesta di sospensione per ricovero o vacanze deve essere effettuata per iscritto (anche mail) direttamente alla FLP almeno un giorno prima dell'accesso. In assenza dei requisiti necessari all'attuazione del PAI la FLP può dimettere l'utente dal Servizio.</p>	RESP. SERVIZIO FLP	Care manager FLP		