

Specifica del Servizio Fornito/Carta dei Servizi

CENTRO POLIAMBULATORIALE “IRIS”

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
3	ABBREVIAZIONI	3
4	REQUISITI GENERALI	3
4.1	PROCESSI PRIMARI E DI SUPPORTO	3
4.2	STRUTTURA DEI DOCUMENTI	4
4.3	GESTIONE DEI DOCUMENTI.....	4
5.	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	5
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	5
5.2	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE.....	5
5.3	MISSION DEL SERVIZIO FORNITO.....	5
5.4	OBIETTIVI DEL SERVIZIO FORNITO	5
5.5	RESPONSABILITA' E COMUNICAZIONE	5
5.5.1	<i>Organigramma.....</i>	6
5.5.2	<i>Comunicazione interna</i>	6
6.	GESTIONE DELLE RISORSE.....	7
6.1	GESTIONE PRESENZE	7
6.2	FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	7
6.3	GESTIONE INFRASTRUTTURE	7
6.4	AMBIENTE DI LAVORO	8
7.	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	8
7.1	REQUISITI DEL SERVIZIO	8
7.2	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	8
7.3	APPROVVIGIONAMENTO	8
7.4	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	9
7.4.1	<i>Tenuta sotto controllo delle attività erogate.....</i>	9
7.4.2	<i>Identificazione e rintracciabilità</i>	9
7.4.3	<i>Protezione dati personali.....</i>	9
7.4.4	<i>Conservazione dei prodotti.....</i>	9
8.	MONITORAGGIO - ANALISI DATI E MIGLIORAMENTO	10
8.1	MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E ANALISI DATI	10
8.2	MIGLIORAMENTO	10

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è di definire l'organizzazione del **Centro Poliambulatoriale IRIS** in ottemperanza alle norme di legge e alle disposizioni definite dal DLGS n. 502/92 per l'Accreditamento e autorizzazione necessaria all'esercizio delle attività sanitarie; dalla LR n. 33/09 che assicura l'erogazione dei servizi sanitari e sociosanitari attraverso i soggetti accreditati di natura pubblica e privata e da specifici DGR riportati nel paragrafo riferito alla normativa.

La Specifica di Servizio, che funziona anche come **Carta dei Servizi**, intende documentare la capacità del **Centro Poliambulatoriale IRIS** di fornire servizi e prestazioni in grado di soddisfare i propri clienti secondo un'organizzazione che abbia definito le responsabilità, le modalità attraverso le quali raggiungere i livelli attesi e la verifica dell'efficacia della propria azione e della soddisfazione dei fruitori dei servizi.

La struttura prevede specialisti quali: Oculista, Ortottista, Istruttore mobilità e orientamento, Neurologo, Medico Internista, Ortopedico, Osteopata, Cardiologo, Dermatologo, Psicologo, Nutrizionista, Endocrinologo, Diabetologo. Presenti al Centro con contratto di libero professionista. Si avvale della collaborazione di un Farmacista per la gestione farmaci e dispositivi medici. **Non è prevista la presenza di personale infermieristico.**

Il presente documento si applica per tutto il personale operante nel **Centro Poliambulatoriale IRIS** posto presso la sede dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti- **Via. A. Diaz, 14-Sezione Territoriale di Bergamo.**

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il **Centro Poliambulatoriale IRIS** è inserito in uno specifico contesto di utenti ciechi e ipovedenti. L'attività è regolata da riferimenti normativi specifici del contesto e al combinato del DPR 14 gennaio 1997 e LR n. 4 del 3 marzo 2003 che hanno dettato i requisiti minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi specifici per le strutture sanitarie e sociosanitarie, che con il Piano Sanitario Regionale rappresentano un fondamentale strumento di programmazione dell'offerta di servizi, indirizzati ad assicurare livelli essenziali di assistenza. Altri riferimenti sono: la LR n. 33/09 "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità", il DGR n.VI/38133/1998 "Requisiti e indicatori per



l'accreditamento delle strutture sanitarie" e il DGR n. VII/3312/2001 "Approvazione delle direttive relative alle attività sanitarie svolte presso strutture pubbliche e private". Misure e procedure di contenimento previste dall'emergenza coronavirus (Covid19).

3 ABBREVIAZIONI

Si riportano le abbreviazioni utilizzate nel *Centro Poliambulatoriale IRIS*

ATS	Agenzia di Tutela della Salute
ETS	Ente del Terzo Settore
CdS	Carta dei Servizi
DGR	Delibera Giunta Regionale
DLGS	Decreto Legislativo
DPR	Decreto Presidente della Repubblica
SSF	Specifica del Servizio Fornito
IO	Istruzione Operativa
LR	Legge Regionale
PG	Procedura Generale
RPD	Responsabile Protezione Dati
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
UICI	Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti

4 REQUISITI GENERALI

I processi del *Centro Poliambulatoriale IRIS* comprendono i processi primari che si avvalgono dei processi di supporto di seguito riportati:

4.1 Processi Primari

- Assistenza oculistica ai pazienti con problemi visivi
- Visite specialistiche per soci e loro familiari ma anche per utenti esterni

Processi di Supporto

Processi sanitari, tecnici e amministrativi

- Controlli ambientali
- Sistemi informativi esternalizzati in outsourcing
- Gestione risorse economico/finanziarie
- Gestione apparecchiature biomediche

- Approvvigionamento materiale sanitario
- Servizi esternalizzati in outsourcing: sanificazione/disinfezione ambienti e gestione rifiuti sanitari

Processi Strategici

- Comunicazione e relazioni esterne
- Formazione e aggiornamento

Processi Gestionali

- Gestione documentazione sanitaria con registrazione di sistema informatico

4.2 Struttura dei documenti

Il complesso documentale del *Centro Poliambulatoriale IRIS* è costituito da tre tipologie di documenti:

Documentazione generale:

- **Specifica del Servizio Fornito che funge da Carta dei Servizi**

Documentazione tecnica:

- **Istruzioni Operative**
- **Procedura Generale**
- **Linee Guida**
- **Check list**

Documentazione di origine esterna:

- **Norme, Leggi, Decreti, Circolari, Regolamenti Regionali**
- **Documenti tecnici**

4.3 Gestione dei documenti

Le informazioni documente del *Centro Poliambulatoriale IRIS* sono conservate in modo informatico e cartaceo, riviste/aggiornate secondo necessità o modifiche organizzative

Tutto il personale è tenuto alla riservatezza dei dati sanitari di cui è venuto a conoscenza come definito dalle disposizioni vigenti.



5. RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

L'impegno del Direttore Sanitario del Centro Poliambulatoriale IRIS è in linea con l'attività della Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti (ETS) Sezione Territoriale di Bergamo. Al Centro i Professionisti Sanitari operano secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Legale Rappresentante.

5.2 Attenzione Focalizzata al Cliente

Il *Centro Poliambulatoriale IRIS* pone attenzione alla propria utenza e alle sue richieste, predispone e mantiene aggiornati gli specifici documenti informativi, da rendere disponibili, agli utenti e agli operatori del Centro stesso.

5.3 Mission del servizio fornito

La mission del *Centro Poliambulatoriale IRIS* è di offrire assistenza sanitaria polispecialistica, in modo particolare e prevalentemente, alle persone con problemi visivi

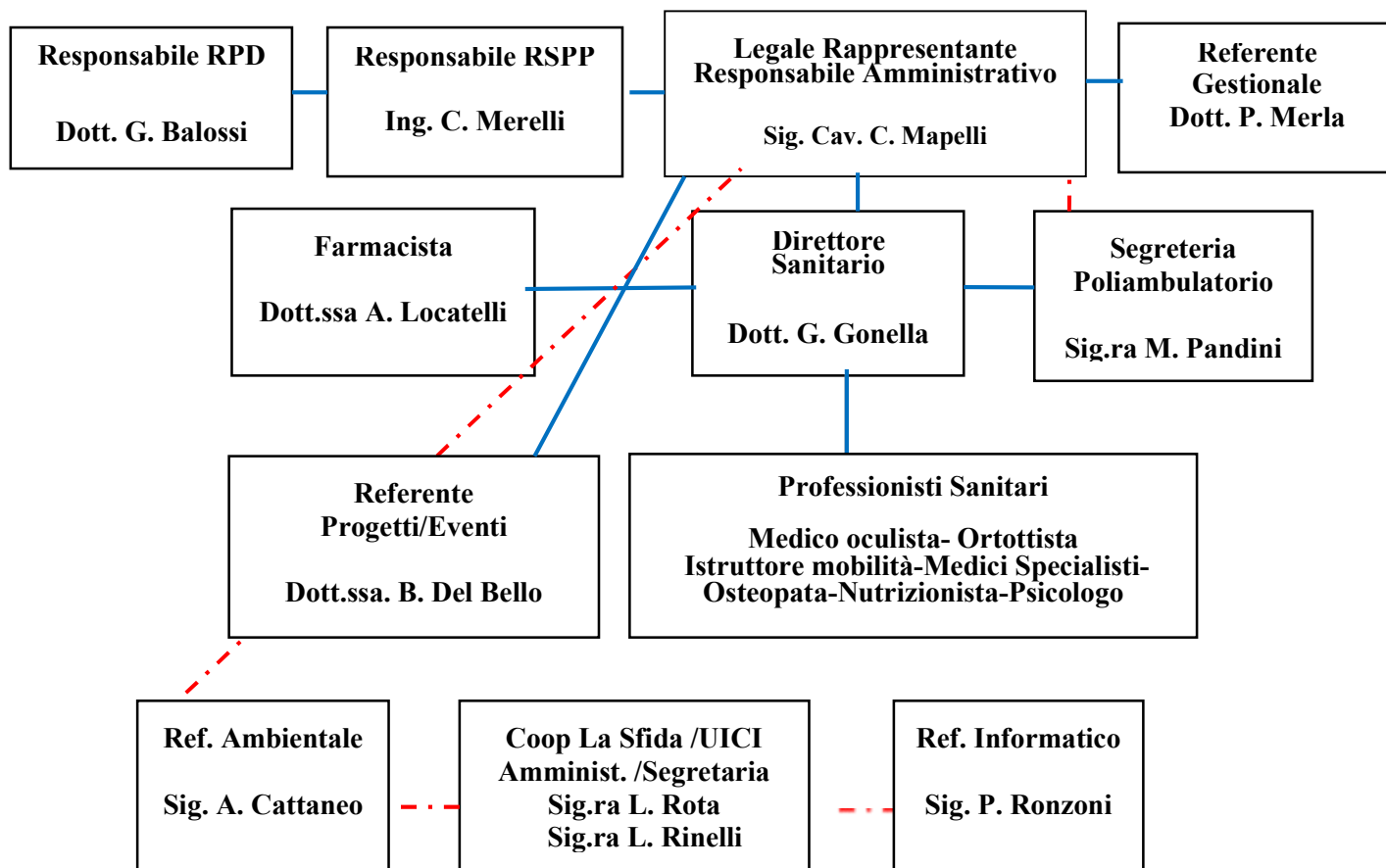
5.4 Obiettivi del servizio fornito

- Agevolare i soci nella prevenzione e nelle visite oculistiche
- Fornire le visite specialistiche in tempi brevi
- Offrire un supporto sanitario con tariffe calmierate ai soci e loro familiari di primo e secondo grado (secondo le specifiche del Codice civile)

5.5 RESPONSABILITA' E COMUNICAZIONE

Il Direttore Sanitario responsabile del *Centro Poliambulatoriale IRIS* promuove e coordina l'attività sanitaria con il supporto di tutti i professionisti sanitari/referenti che operano secondo responsabilità funzionale definita dalle specifiche competenze, requisiti e titoli presenti nel Curriculum Vitae. Le altre figure sono direttamente dipendenti o collaborano con il Legale Rappresentante

5.51 Organigramma



Dipendenza gerarchica - - -
Dipendenza funzionale —

5.5.2 Comunicazione interna

Per assicurare l'adeguata comunicazione si utilizzano i seguenti strumenti:

- Briefing/incontri secondo necessità
- Materiale cartaceo e informativo
- Posta elettronica

6. GESTIONE DELLE RISORSE

Il **Centro Poliambulatoriale IRIS** è ubicato, al piano rialzato, nell'edificio sede dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Sezione Territoriale- Bergamo.

6.1 Gestione presenze

Il **Centro Poliambulatoriale IRIS** è operativo da lunedì a giovedì h. 09,30- 12,30 e 14,30- h.19,00

Personale	Fasce orarie presenza
Legale Rappresentante	Da martedì a giovedì: 09,30 - 12,30
Direttore Sanitario	Secondo richiesta/necessità
Specialisti Sanitari	Da lunedì a giovedì dalle h. 09,30- 12,30 e 14,30- h.19,00 secondo prospetto programmazione disponibilità
Amministrativo/Segreteria	Da lunedì a giovedì: 09,00 - 12,30 e 14,00 – 19,00
Referente Informatico	Da lunedì a giovedì: 09,00 - 12,30 e 14,30 – 18,00
Referente Ambientale	Da martedì a giovedì: 09,30 - 12,30
Associazione Volontari CRI	Secondo richiesta nelle fasce orarie di attività

6.2 Formazione ed aggiornamento

Ciascun operatore mantiene aggiornato il curriculum vitae in accordo alle leggi vigenti e all'Educazione Continua in Medicina (ECM) per i professionisti destinatari.

6.3 GESTIONE INFRASTRUTTURE

Le infrastrutture del **Centro Poliambulatoriale IRIS** sono: spazi di lavoro puliti/sporchi, servizi, sala di attesa e accettazione. La dotazione e la disposizione dei locali, visibile nella planimetria, è conforme alla sicurezza e antincendio secondo i requisiti previsti dalla normativa vigente (Vedere Documento valutazione dei rischi).

Il rispetto igienico-sanitario è definito dalla pulizia/sanificazione quotidiana di tutti i locali, affidata all'esterno con rapporto di appalto in outsourcing

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Ogni operatore del **Centro Poliambulatoriale IRIS** è responsabile del rispetto delle regole in materia di sicurezza stabilite dai requisiti normativi richiesti dall'accreditamento e disposizioni legislative.

L'ambiente di lavoro è mantenuto in condizioni idonee all'attività cui esso è destinato. Secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i e le indicazioni del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP).

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Requisiti del servizio

I requisiti dei processi sono determinati:

- ✓ dalla legislazione vigente e dalle regole determinate da Regione Lombardia e ATS per ottenere e mantenere il regime di accreditamento.
- ✓ dalle caratteristiche "aggiuntive" specifiche per l'utente cieco e ipovedente
- ✓ lo strumento di indirizzo per una buona pratica clinica sono le linee guida predisposte dalle specifiche società scientifiche degli operatori sanitari

La Specifica del Servizio fornito è il documento attraverso il quale sono esplicitati i servizi erogati

7.2 Comunicazione con il cliente

Tra gli strumenti di comunicazione ed informazione agli Utenti vi sono:

- Specifica del Servizio Fornito che funziona come Carta dei Servizi
- Opuscolo informativo
- Sito internet /canali social
- Servizio telefonico

7.3 APPROVVIGIONAMENTO

Le attività di approvvigionamento sono gestite in accordo con il Responsabile Amministrativo e Legale rappresentante dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti - Sezione Territoriale di Bergamo e il Direttore Sanitario

7.4 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.4.1 Tenuta sotto controllo delle attività erogate

Il *Centro Poliambulatoriale IRIS* effettua le attività erogate in condizioni controllate mediante:

- la disponibilità di informazioni che precisano le caratteristiche del servizio erogato (SSF/CdS, Procedura Generale, I.O.)
- le finalità sono quelle di assicurare il controllo dei processi svolti, in modo da garantire la conformità delle prestazioni erogate agli standard dichiarati nella Specifica del Servizio Fornito e nelle Informazioni Documentate.

7.4.2 Identificazione e rintracciabilità

Il *Centro Poliambulatoriale IRIS*, per garantire la corretta operatività del servizio, adotta sistemi di identificazione che consentono l'individuazione e rintracciabilità di tutti i processi.

Il personale in servizio è identificato da cartellino nominale

I processi ed i documenti correlati sono identificabili e rintracciabili

Tutti i locali sono identificati da cartello segnaletico.

7.4.3 Protezione dati personali

Il Legale Rappresentante del Centro Poliambulatoriale IRIS garantisce che le informazioni e i dati personali forniti dall'utente e/o emersi durante l'erogazione dei servizi sono trattati nel rispetto della normativa vigente sul tema (Reg. UE 679/2016 GDPR - D. Lgs.196/03 e s.m.i.) ed in ossequio alle disposizioni cogenti. Il Centro ha adottato le opportune misure organizzative e tecniche per garantire la protezione dei dati di ogni utente, prevedendo altresì la nomina del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO), che fornisce indicazioni sulle procedure di trattamento e funge da punto di contatto con il Garante della Protezione Dati Personali.

Per le specifiche di ogni trattamento dati si rimanda al relativo documento informativo.

7.4.4 Conservazione dei prodotti

Il *Centro Poliambulatoriale IRIS* garantisce la conservazione cartacea e informatica degli scritti che documentano le proprie prestazioni e i documenti in carico. I documenti vengono rivisti secondo necessità/cambiamenti organizzativi.



8. MONITORAGGIO - ANALISI DATI E MIGLIORAMENTO

8.1 Monitoraggio delle prestazioni e analisi dati

Il *Centro Poliambulatoriale IRIS* per valutare i processi e le prestazioni, verificare che i requisiti del servizio siano stati soddisfatti e raggiunti gli obiettivi stabiliti, si avvale di dati dell'attività raccolti e monitorati in modo informatico.

Il Legale Rappresentante condivide l'analisi dei dati con il Direttore Sanitario e il Referente Gestionale in occasione dell'incontro annuale per il riesame dell'attività complessiva

8.2 Miglioramento

Il *Centro Poliambulatoriale IRIS* in un'ottica di miglioramento, prevede che gli operatori conoscano e operino secondo i percorsi di gestione clinica, di sicurezza e organizzativi descritti nei documenti.