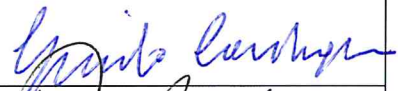
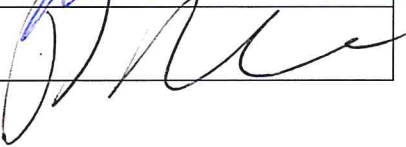




Gruppo di redazione: Antonella Cipriani, Marina Starnotti, Riccardo Regis

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	Antonella Cipriani	Responsabile Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione	06/02/2017	
VERIFICA	Guido Castiglione	Referente per la Qualità e l'Accreditamento	07/02/2017	
APPROVAZIONE	Riccardo Poli	Direttore Sanitario	01/06/2017	

INDICE

1.	SCOPO	pag. 3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	pag. 3
3.	TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI	pag. 3
4.	RESPONSABILITÀ	pag. 3
5.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	pag. 3
6.	RIFERIMENTI	pag. 4
7.	ALLEGATI	pag. 4

DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita ai Responsabili delle seguenti Strutture, Centri di Responsabilità o Uffici che, a loro volta, provvedono a distribuirla e, ove occorra, ad illustrarla al personale interessato appartenente alla propria struttura

		Si/No
Direzione Generale		SI
Direzione Sanitaria		SI
Direzione Amministrativa		SI
Coordinamento Assistenziale e della Prevenzione		SI
Coordinamento Tecnico Sanitario		SI
Coordinamento Statistico		
S.S. Bilancio, Contabilità e Investimenti		
Ufficio Comunicazione, Attività editoriali e Pianificazione eventi scientifici		
S.S. Centro di Riabilitazione Oncologica (Ce.Ri.On)		SI
STRUTTURE COMPLESSE	STRUTTURE SEMPLICI COLLEGATE	
Laboratorio Regionale di Prevenzione Oncologica	Laboratorio Regionale HPV e Biologia Molecolare	SI
	Citologia Extra Screening e Sistema Qualità in Citologia	
Senologia Clinica		
Screening e Prevenzione Secondaria	Senologia di Screening	SI
	CRR Prevenzione Oncologica	
Epidemiologia Clinica	Infrastruttura e Coordinamento Registri	
	Valutazione Screening e Osservatorio Nazionale Screening (O.N.S.)	
Epidemiologia dei Fattori di Rischio e degli Stili di Vita	Epidemiologia dell'Ambiente e del Lavoro	
Biostatistica Applicata all'Oncologia		
Amministrazione, Gestione Risorse, Attività Tecniche e Supporto alla Ricerca		
Ufficio Relazioni con il Pubblico		SI

 ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA	Procedura	Codice Aziendale IP025
	Il Servizio di housekeeping	Pag 3 di 4
	Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione	Edizione 1 Revisione 0

1. SCOPO

- definire le modalità operative e le responsabilità per l'attivazione del servizio di Housekeeping.
- garantire un controllo sistematico del profilo microclimatico, del comfort e della sanificazione ambientale negli spazi comuni, attraverso la figura dell'housekeeper.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata da tutti gli operatori nel presidio di Villa delle Rose, quando si manifestano necessità di intervento di tipo logistico, strutturale ed ambientale (allegato 1) nelle aree comuni.

3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Aree comuni: Per aree comuni si intendono gli spazi ambulatoriali, le stanze di attesa, i corridoi, il front office, bagni, le aree esterne adiacenti alla struttura ovvero tutti gli spazi del presidio utilizzati dagli utenti

ATP: Attività Tecnico Patrimoniali

CAP: Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione

Housekeeper: governante

Housekeeping: governo della casa/presidio sanitario.

4. RESPONSABILITA'

Figura che svolge l'attività		Segnalatore	Housekeeper	Ufficio ATP	Responsabile Pulizie Sanificazione
Descrizione delle Attività					
1.	Invio segnalazione richiesta di intervento	R	C		
2.	Presa in carico della richiesta		R	C	C
3.	Comunicazione richiesta intervento		R	C	C
4.	Attivazione richiesta di intervento		C	R	R
5.	Esecuzione lavori		C	R	R
6.	Diffusione risoluzione del problema		C	R	R

R = Responsabile **C** = Coinvolto

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

5.1 Invio segnalazione richiesta di intervento

Gli operatori che rilevano la necessità di un intervento (allegato 1) inviano una segnalazione al seguente indirizzo di posta elettronica housekeeping@ispo.toscana.it.

5.2 Presa in carico della richiesta

5.3 Comunicazione richiesta intervento

L'Housekeeper prende in carico la richiesta pervenuta per mail, ne controlla la validità e la trascrive nel registro di monitoraggio degli interventi ed inoltra la comunicazione all'Ufficio ATP.

5.4 Attivazione richiesta di intervento

5.5 Esecuzione lavori

5.6 Diffusione risoluzione del problema

Il *responsabile*, dell'ufficio ATP che riceve la richiesta provvede ad attivare il Servizio di competenza in relazione alla tipologia del problema da risolvere, previ accordi con l'Housekeeper circa l'inizio e la fine dell'intervento.

6. RIFERIMENTI

6.2 Delibera del D.G. n. 158 del 1 luglio 2016 "Approvazione bando progetti incentivanti"

6.3 Delibera del D.G. n. 184 del 1 agosto 2016, "nomina incarico"

7. ALLEGATI

Allegato 7.1 Funzioni e manuale Housekeeper

FUNZIONE: HOUSEKEEPER

Job description

INQUADRAMENTO GERARCHICO	INQUADRAMENTO FUNZIONALE
Interfaccia a monte: Responsabile Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione Interfaccia a valle: Tutti i servizi afferenti alle aree ambulatoriali e comuni del Presidio di Villa delle Rose	Interfaccia funzionale: • Responsabile Attività Tecnico Patrimoniali ed Economali • Responsabile servizio di pulizie e sanificazione

FINALITA' DEL RUOLO:

Realizzare azioni sistematiche di sorveglianza e controllo negli spazi comuni relativamente all'ordine e decoro degli ambienti, manutenzione ordinaria e logistica.

DEFINIZIONE DI AREE COMUNI:

gli spazi ambulatoriali, le stanze di attesa, i corridoi, il front office, i bagni, le aree esterne adiacenti alla struttura ovvero tutti gli spazi del presidio utilizzati dagli utenti.

COMPETENZE

Ordine e decoro degli ambienti

- Controlla la funzionalità dei servizi igienici adibiti all'utenza e segnala al servizio di competenza le non conformità
- Propone in accordo al Responsabile del servizio di sanificazione e pulizie particolari interventi di pulizia al di fuori della normale routine per gli spazi comuni
- Controlla che sia rimosso il materiale informativo/pubblicitario non autorizzato.
- Controlla il decoro delle sale di attesa

Manutenzione ordinaria

- Segnala al settore di competenza la presenza di materiale da rimuovere
- Segnala e controlla l'effettuazione di piccoli interventi elettrici, idraulici, di falegnameria, di imbiancatura, di rimessaggio e ripristino locali (es. sostituzione di lampadine, neon, imbiancatura, sostituzione vetri rotti,...)
- Collabora alla segnalazione del malfunzionamento degli ascensori
- Sorveglia il corretto funzionamento e il decoro dei distributori di bevande ed alimenti ed inoltra le segnalazioni di malfunzionamento e disagi
- Sorveglia il mantenimento ed il decoro delle sedute negli spazi comuni e interviene con la sostituzione in caso di necessità
- Fa rimuovere fogli, depliant, poster ed altro materiale di avviso non autorizzato, non pertinente o fuori dagli spazi di affissione
- Collabora alla supervisione degli spazi verdi esterni all'Istituto avendo cura che siano puliti e mantenuti in ordine
- Controlla e segnala lo stato dei pavimenti degli spazi comuni, delle scale e dei marciapiedi,

facendo prontamente richiesta di intervento all'Ufficio Competente, seguendo la pratica e verificando l'effettiva esecuzione degli stessi

- Controlla e fa allontanare materiale impropriamente accumulato e depositato nei corridoi, nelle sale di attesa, sulle vie di accesso, vie di fuga ecc..

Logistica

- Collabora al controllo periodico della segnaletica negli spazi comuni (inclusa la segnaletica di pericolo, antincendio, evacuazione, antifumo ecc.)
- Collabora all'organizzazione del calendario ambulatoriale con il proprio responsabile
- Riceve le segnalazioni di dismissione/allontanamento del materiale e lo avvia al corretto allontanamento e smaltimento
- Verifica la corretta tenuta delle chiavi dei locali e il censimento aggiornato e provvede al reintegro delle chiavi mancanti.

Predisporre un sistema di monitoraggio degli interventi proposti/eseguiti, sui tempi di intervento e sulle criticità rilevate.

Formazione

Corso di formazione sulla qualità e la sicurezza

Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione

Dott.ssa Antonella Cipriani

FUNZIONE: Collabora alla corretta ubicazione delle cassette per la posta interna, delle bacheche, quadri, poster, mensole o altri oggetti a parete, ecc, controlla il loro stato ed il corretto utilizzo

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Ubicazione cassetta posta interna</i>	- Individuare punti visibili e facilmente accessibili ai fruitori	- Concordare l'ubicazione con gli interlocutori - Attivare l'Ufficio manutenzione per l'installazione - Verifica dell'attività svolta	- Responsabile Coordinamento Assistenziale e di Prevenzione (CAP) - Ufficio comunicazione, Attività editoriali e Pianificazione eventi scientifici - Responsabile Attività Tecnico Patrimoniali ed Economici (ATP)	- Mail - Registro
b) <i>Ubicazione bacheche</i>	- Individuare punti visibili - Individuare la tipologia idonea alle caratteristiche ambientali	- Concordare l'ubicazione con i fruitori - Attivare l'Ufficio manutenzione per l'installazione - Verifica dell'attività svolta	- Responsabile CAP - Ufficio comunicazione, Attività editoriali e Pianificazione eventi scientifici - Fruitori - Responsabile ATP	- Mail - Registro
c) <i>Ubicazione di quadri o poster o altri oggetti a parete</i>	- Individuare punti visibili di transito e di sosta degli utenti	- Individuare negli spazi comuni le zone murarie idonee per l'affissione di quadri e poster - Attivare l'Ufficio manutenzione per l'affissione - Verifica dell'attività svolta	- Responsabile CAP - Ufficio comunicazione, Attività editoriali e Pianificazione eventi scientifici - Fruitori - Responsabile ATP	- Mail - Registro
d) <i>Ubicazione di mensole</i>	- Individuare punti strategici per la collocazione - Evitare collocazioni che intralcino i percorsi	- Concordare con l'Ufficio Manutenzione le caratteristiche strutturali - Attivare l'Ufficio manutenzione per l'installazione - Verifica dell'attività svolta	- Responsabile ATP - SePP	- Mail - Registro
e) <i>Monitoraggio stato di conservazione e controllo corretto utilizzo</i>	- Dotarsi di uno strumento di programmazione e controllo	- Attivare l'Ufficio manutenzione in caso di deterioramento	- Responsabile ATP	- Mail - Registro

FUNZIONE: fa rimuovere fogli depliant, poster ed altro materiale di avviso non autorizzato, non pertinente o fuori dagli spazi di affissione			
Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore strumenti
a) <i>Controllo affissioni</i>	- Mantenimento ordine delle bacheche, aggiornamento affissioni	- Controlla periodicamente l'attività di aggiornamento delle affissioni e della relativa scadenza.	- Verifica oggettiva delle bacheche

FUNZIONE: controlla che sia rimosso il materiale informativo/pubblicitario non autorizzato e sorveglia che chiunque effettui raccolta di firme o campagne di raccolta fondi abbia regolare autorizzazione rilasciata dalla direzione dell'Istituto			
Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore strumenti
a) <i>Rimozione materiale informativo/pubblicitario</i>	- Mantenimento dell'ordine degli spazi comuni	- Informa il responsabile del CAP del materiale rimosso	- Responsabile CAP
b) <i>Controllo raccolta firme o campagne raccolte fondi con autorizzazione rilasciata dalla Direzione dell'Istituto assegnazione spazi</i>	- Acquisire, dal responsabile del CAP, l'elenco delle Associazioni presenti nell'Istituto	- Vigilare gli spazi comuni	- Responsabile CAP - Servizio accoglienza - Elenco delle Associazioni presenti nell'Istituto

FUNZIONE: fa installare piante e altro verde negli spazi comuni e sovrintende al loro mantenimento			
Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore strumenti
a) <i>Collocazione piante negli spazi comuni interni</i>	- Priorità per sale di attesa e spazi di percorrenza degli utenti e di riunione/convegni	- Individuare gli spazi dove collocare le piante - Verificare la disponibilità di risorse economiche - Attivare l'Ufficio manutenzione - Verifica dell'attività svolta	- Responsabile CAP - Ufficio comunicazione, Attività editoriali e Pianificazione eventi scientifici - Responsabile ATP - Mail - Registro

b) Sorveglianza e mantenimento del verde	- Dotarsi di uno strumento di pianificazione e controllo	- Condividere con l'ufficio competente e l'operatore incaricato un piano d'intervento per il mantenimento delle piante - Verifica l'applicazione del piano - Sollecitare l'intervento in caso di mancata osservanza delle azioni stabilite - Verifica dell'attività svolta	- Responsabile ATP	- Piano d'intervento
---	--	---	--------------------	----------------------

FUNZIONE: supervisiona agli spazi verdi esterni al presidio di Villa delle Rose avendo cura che questi siano puliti e mantenuti in ordine				
Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) Controllo spazi verdi del Presidio, cura della pulizia e dell'ordine degli stessi	- Mantenimento dell'ordine degli spazi verdi	- Acquisire il capitolato d'appalto - Fare una rilevazione oggettiva delle condizioni a scadenza regolare e, se ritenuto necessario anche con Ufficio Tecnico - Segnalare all'Ufficio tecnico le irregolarità o inadempienze	- Responsabile ATP - Ditta appaltatrice manutenzione verde - Responsabile Ditta appalto Sanificazione	- Registro monitoraggio attività

FUNZIONE: controlla la funzionalità dei servizi igienici negli spazi comuni				
Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) Valutazione della funzionalità dei servizi igienici	- Dotarsi di strumenti per il miglioramento, il decoro e la funzionalità dei servizi igienici	- Rilevare a scadenza regolare la funzionalità dei servizi - Attivare l'Ufficio manutenzione - Verifica dell'attività svolta	- Ufficio Manutenzione	- Mail - Registro

FUNZIONE: richiede tempestivamente l'intervento della ditta appaltatrice per il ripristino della pulizia, il riordino, l'approvvigionamento del materiale monouso negli spazi comuni

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Richiesta tempestiva di interventi di ripristino alla ditta appaltatrice per le pulizie</i>	- Utilizzo scheda segnalazione non conformità	- Acquisire segnalazioni/ rilevare direttamente situazioni di mancata pulizia, riordino, ecc – Comunicare tempestivamente il disservizio registrato al coordinatore responsabile per i servizi di sanificazione che attiva la ditta appaltatrice - Verifica dell'attività svolta	- Coordinatore responsabile per i servizi di sanificazione - Capocantiere ditta appaltatrice	- Scheda di non conformità

FUNZIONE: propone, su indicazione del responsabile del CAP, al Responsabile per il servizio di sanificazione particolari interventi di pulizia al di fuori della routine per gli spazi comuni

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Rilevazione e ricezione delle segnalazioni pervenute</i>	- Emergenza (necessità d'interventi al di fuori del calendario di attività previsto dall'appalto in relazione a situazioni non ordinarie)	- Verificare la necessità dell'intervento - Concordare l'intervento con il coordinatore responsabile per i servizi di sanificazione - Verifica dell'attività svolta	- Responsabile CAP - Responsabile per i servizi di sanificazione - Capocantiere ditta appaltatrice	- Modulo d'intervento straordinario

FUNZIONE: fa rimuovere piccole situazioni murarie inadeguate, fa effettuare piccoli interventi elettrici, idraulici, di falegnameria, d'imbiancatura, rimessaggio e ripristino locali

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Fa rimuovere piccole situazioni murarie inadeguate</i>	- Su segnalazione del responsabile CAP e a cadenza prestabilita	- Fare una rilevazione oggettiva delle condizioni a scadenza regolare (muri senza	- Responsabile CAP - Responsabile ATP	- Mail - Registro

		intonaco, rovinato o con fori) - Acquisire eventuali richieste/segnalazioni - Inoltrare le richieste all'Ufficio manutenzioni - Verificare l'avvenuto intervento		
b) Fa effettuare piccoli interventi elettrici	- Su segnalazione del responsabile CAP e a cadenza prestabilita	- Fare una rilevazione oggettiva delle condizioni a scadenza regolare - Acquisire eventuali richieste/segnalazioni - Far installare nuovi punti luce se richiesti e necessari - Far installare placche di interruttori ove mancanti o rotti - Far sostituire interruttori non funzionanti - Verificare l'avvenuto intervento	- Responsabile CAP - Responsabile ATP	- Mail - Registro
c) Fa effettuare piccoli interventi idraulici	- Su segnalazione del responsabile CAP e a cadenza prestabilita	- Fare una rilevazione oggettiva delle condizioni a scadenza regolare - Acquisire eventuali richieste/segnalazioni - Inoltrare le richieste all'Ufficio manutenzioni - Verificare l'avvenuto intervento	- Responsabile CAP - Responsabile ATP	- Mail - Registro
d) Fa effettuare piccoli interventi d'imbiancatura	- Su segnalazione del responsabile CAP e a cadenza prestabilita	- Fare una rilevazione oggettiva delle condizioni a scadenza regolare - Acquisire eventuali	- Responsabile CAP - Responsabile ATP	- Mail - Registro

		richieste/segnalazioni - Inoltrare le richieste all'Ufficio manutenzioni - Verificare l'avvenuto intervento		
e) <i>Fa effettuare piccoli interventi di falegnameria</i>	- Su segnalazione del responsabile CAP e a cadenza prestabilita	- Fare una rilevazione oggettiva delle condizioni a scadenza regolare - Acquisire eventuali richieste/segnalazioni - Inoltrare le richieste all'Ufficio manutenzioni - Verificare l'avvenuto intervento	- Responsabile CAP - Responsabile ATP	- Mail - Registro

FUNZIONE: controlla il funzionamento degli infissi, finestre, porte e serrature afferenti agli spazi comuni ed effettua la richiesta di pronto ripristino seguendo la pratica fino all'espletamento

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Controllo funzionamento infissi porte e serrature</i>	- Su segnalazione - Rilevazione a cadenza predefinita	- Fare una rilevazione oggettiva delle condizioni a scadenza regolare - Acquisire eventuali segnalazioni - Inoltrare la richiesta all'Ufficio competente - Verificare l'avvenuto intervento	- Operatori del Presidio - Responsabile ATP	- Mail - Registro

FUNZIONE: sorveglia il mantenimento del decoro delle sedute negli spazi comuni e interviene con la sostituzione in caso di necessità

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Sorveglianza sedute</i>	- Su segnalazione	- Fare una rilevazione	- Operatori del Presidio	- Mail

zone attese	- Rilevazione a cadenza predefinita	oggettiva delle condizioni a scadenza regolare - Acquisire eventuali segnalazioni - Inoltrare la richiesta all'Ufficio competente - Verificare l'avvenuto intervento	- Utenza - Responsabile ATP	- Registro
--------------------	-------------------------------------	---	--------------------------------	------------

FUNZIONE: controlla lo stato dei pavimenti degli spazi comuni, delle scale e dei marciapiedi, facendo prontamente richiesta di intervento all'Ufficio Manutenzione, seguendo la pratica e verificando l'effettiva esecuzione degli stessi

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Controllo dello stato dei pavimenti delle scale e dei marciapiedi</i>	- Su segnalazione - Rilevazione a cadenza predefinita	- Rilevare periodicamente lo stato dei pavimenti, scale marciapiedi - Acquisire segnalazioni su materiale impropriamente allocato negli spazi comuni - Richiedere l'intervento dell'Ufficio di Manutenzione se necessario - Verificare l'avvenuto intervento	- Responsabile ATP	- Mail - Registro

FUNZIONE: controlla e fa allontanare materiale impropriamente accumulato e depositato nei corridoi, nelle sale d'attesa, sulle vie d'accesso ecc.

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Controllo del materiale impropriamente collocato in spazi non idonei</i>	- Su segnalazione - Rilevazione a cadenza predefinita	- Controllare periodicamente la presenza di materiale impropriamente depositato negli spazi comuni - Acquisire segnalazioni su	- Responsabile CAP - Coordinatore Infermieristico - Operatori del Presidio - Servizio accoglienza - Ufficio competente	- Mail - Registro

		materiale impropriamente accumulato negli spazi comuni - Disporre l'allontanamento del materiale - Verificare l'avvenuto intervento	
--	--	---	--

FUNZIONE: collabora alla segnalazione del malfunzionamento degli ascensori

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) Rilevazione e acquisizione delle segnalazioni malfunzionamento degli ascensori	- Su segnalazione	- Ricevere le segnalazioni e attiva tempestivamente l'Ufficio competente - Verificare l'avvenuta riparazione in tempi rapidi	- Operatori del Presidio - Servizio accoglienza - Ufficio competente	- Mail - Registro

FUNZIONE: sorveglia il mantenimento e il decoro dei distributori di bevande ed alimenti e inoltra le segnalazioni di malfunzionamento e disguidi

Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) Controllo della funzionalità dei distributori di bevande ed alimenti	- Su segnalazione - Rilevazione a cadenza predefinita	- Acquisire il piano di allocazione dei distributori all'interno del presidio - Raccogliere dagli operatori le segnalazioni su guasti e mancato rifornimento dei distributori - Richiedere l'intervento della Ditta quando necessario - Verificare l'avvenuto intervento	- Operatori del Presidio - Ufficio competente - Ditta fornitrice	- Mail - Registro

FUNZIONE: predisporre un sistema di monitoraggio di tutti gli interventi proposti/ eseguiti e dei relativi tempi di intervento				
Articolazione della funzione	Criteri	Pianificazione e controllo	Interlocutore	strumenti
a) <i>Monitoraggio degli interventi proposti/ eseguiti, tempi d'intervento, criticità rilevate</i>	- Monitoraggio con cadenza trimestrale	- Predisporre apposita scheda riassuntiva rispetto agli interventi richiesti - Rilevare tempi di evasione delle richieste, priorità, criticità	- Responsabile CAP	- Registro monitoraggio delle attività