

Le procedure aziendali



La gestione delle **informazioni documentate** necessarie per l'esecuzione dei **processi** nel contesto sanitario assume una particolare rilevanza a causa della complessità dell'organizzazione e delle conseguenze che può comportare quali **errori, danni, inefficienze, sprechi, risultati insoddisfacenti** dovuti a carenze di informazioni da parte dell'operatore.



I **documenti** sono «*informazioni e il mezzo in cui sono contenute*»
UNI EN ISO 9000:2015

I riferimenti

La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità devono essere descritte per iscritto
Da dove provengono le informazioni contenute nei documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti

D.P.R. 14 gennaio 1997

Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private.

Norma UNI EN 15224:2017 Sistemi di gestione per la qualità
Applicazione della UNI EN ISO 9001:2015 per la cura della salute

Standard Joint Commission International (JCI) per l'Accreditamento degli Ospedali" 6th ed.- luglio 2017

I riferimenti

La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità devono essere descritte per i scritto
Da dove provengono le informazioni contenute nei documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti



«Ogni struttura organizzativa predispone una raccolta di regolamenti interni e linee guida, aggiornati per lo svolgimento delle procedure tecniche più rilevanti (selezionate per rischio, frequenza, costo)...

D.P.R 14 gennaio 1997

I riferimenti

La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità devono essere descritte per i scritto
Da dove provengono le informazioni contenute nei documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti



...Il personale deve essere informato sull'esistenza di tali documenti, che sono facilmente accessibili, e che vanno confermati o aggiornati almeno ogni tre anni.»

D.P.R 14 gennaio 1997

I riferimenti

La piramide

delle informazioni

Glossario della
documentazione

Chi scrive le procedure

Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto

Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti

Chi approva i documenti

Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie

Dove si possono reperire i
documenti scritti

Nel creare e aggiornate le informazioni
documentale, l'organizzazione deve
assicurare quando appropriati:

a) identificazione e descrizione

per esempio titolo, data, autore o numero
di riferimento;

b) formato

per esempio lingua, versione del software,
grafica) e supporto (per esempio
cartaceo, elettronico);

c) riesame e approvazione in merito
all'idoneità e all'adeguatezza.

UNI EN ISO 9000:2015

I riferimenti

La piramide

delle informazioni

Glossario della
documentazione

Chi scrive le procedure

Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto

Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti

Chi approva i documenti

Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie

Dove si possono reperire i
documenti scritti

Per tenere sotto controllo le informazioni documentate l'organizzazione deve intraprendere le seguenti attività, per quanto applicabile:

- a) **distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;**
- b) **archiviazione e preservazione,** compreso il mantenimento della leggibilità;
- c) tenuta sotto controllo delle **modifiche** per esempio controllo delle versioni;
- d) **conservazione ed eliminazione.**

UNI EN ISO 9000:2015

I riferimenti

La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità devono essere descritte per iscritto
Da dove provengono le informazioni contenute nei documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti

Management of Information

MOI.8 «I documenti scritti, comprese le politiche, le procedure e i programmi, vengono gestiti in modo coerente ed in maniera uniforme»

Un documento scritto guida come tutte le politiche, le procedure e i programmi dell'ospedale saranno sviluppati e controllati.

Standard Joint Commission International (JCI) per l'Accreditamento degli Ospedali
6th ed.- luglio 2017

I riferimenti

La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità devono essere descritte per iscritto
Da dove provengono le informazioni contenute nei documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti

Questo documento di orientamento comprende i seguenti componenti chiave:

- a) **Revisione e approvazione di tutti i documenti da parte di una persona autorizzata prima del rilascio**
- b) **Processo e frequenza di revisione e approvazione continua dei documenti**
- c) **Controlli per garantire che solo le versioni correnti e rilevanti dei documenti sono disponibili**
- d) **In che modo è possibile identificare i cambiamenti in un documento**
- e) **Il mantenimento dell'identità e della leggibilità del documento**
- f) **Un processo per la gestione dei documenti originati fuori dall'ospedale**
- g) **Conservazione di documenti obsoleti per almeno il tempo richiesto da leggi e regolamenti, assicurando che non vengano erroneamente utilizzati.**

Standard Joint Commission International (JCI) per l'Accreditamento degli Ospedali
6th ed.- luglio 2017

I riferimenti

La piramide delle informazioni

Glossario della
documentazione

Chi scrive le procedure

Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto

Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti

Chi approva i documenti

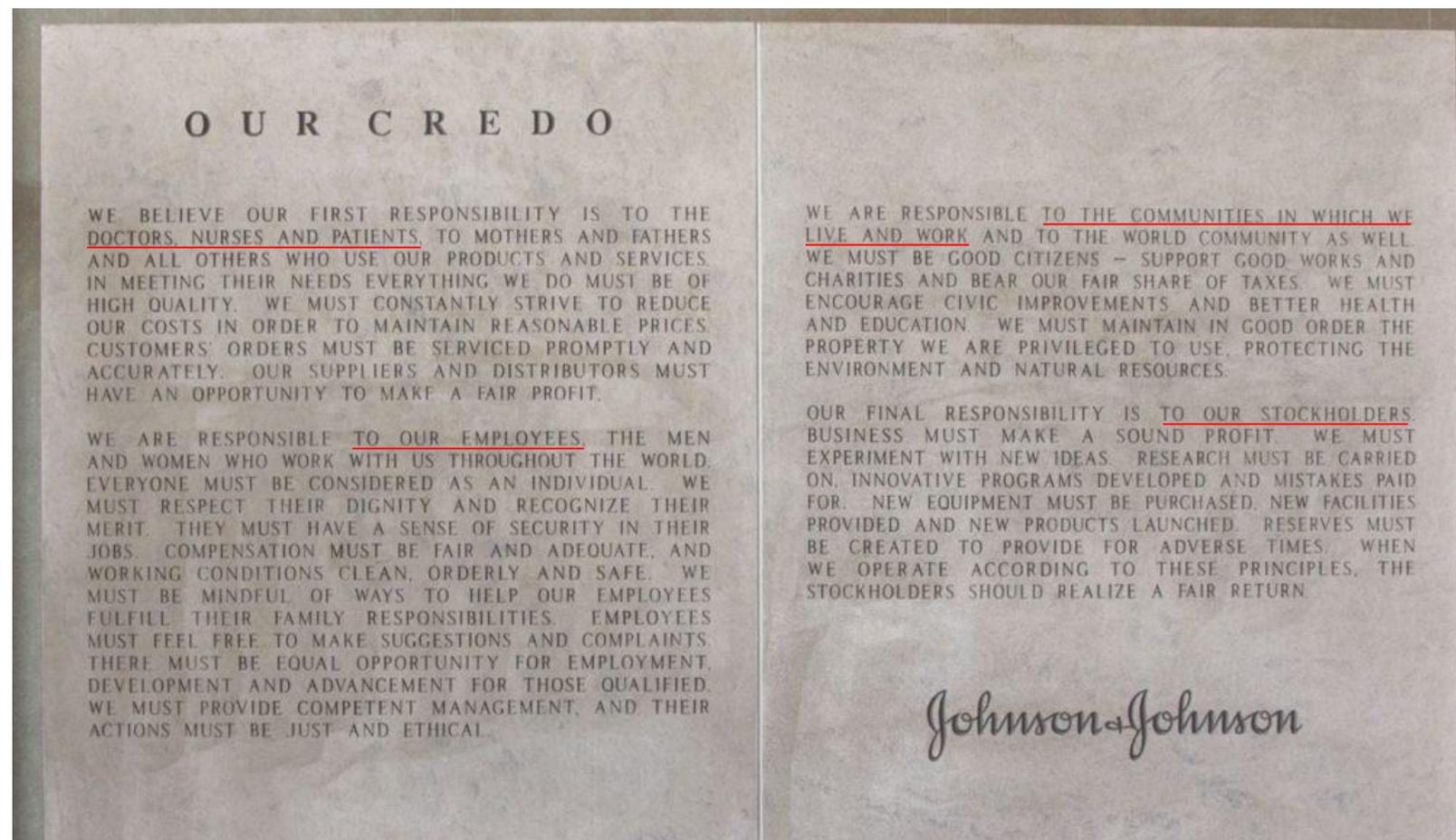
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie

Dove si possono reperire i
documenti scritti

la Dichiarazione sulla Politica
e sugli Obiettivi per la Qualità.

I riferimenti
La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità devono essere descritte per i scritto
Da dove provengono le informazioni contenute nei documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti

la Dichiarazione sulla Politica e sugli Obiettivi per la Qualità.



Se siamo davvero impegnati per la qualità, qualsiasi metodo ragionevole funzionerà.
Se non lo siamo, anche i meccanismi più elegantemente strutturati sono destinati a fallire.

Avedis Donabedian

I riferimenti
La piramide delle informazioni
 Glossario della documentazione
 Chi scrive le procedure
 Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità devono essere descritte per iscritto
 Da dove provengono le informazioni contenute nei documenti scritti
 Chi approva i documenti
 Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
 Dove si possono reperire i documenti scritti

la Dichiarazione sulla Politica e sugli Obiettivi per la Qualità.

il Manuale della Qualità

le procedure richieste dalla norma UNI EN ISO 9001:2015

Gestione dei documenti
 Audit
 Non conformità
 Azioni di miglioramento

le informazioni/documenti necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi
 (Percorsi diagnostico-terapeutici, regolamenti, piani, procedure, istruzioni operative, moduli);

le registrazioni richieste dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.



Tutti i documenti che dimostrano che i processi siano stati effettuati come pianificato

I riferimenti

La piramide
delle informazioni

**Glossario della
documentazione**

Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto

Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti

Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i
documenti scritti

Regolamento

raccolta sistematica delle modalità di esercizio di un dispositivo (informatico, elettromedicale,...) o di una articolazione organizzativa, ovvero dei **requisiti che bisogna ottemperare** nello svolgimento di uno specifico processo.

I riferimenti
La piramide
delle informazioni
**Glossario della
documentazione**
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i
documenti scritti

Procedura

modo specificato per svolgere un **processo**

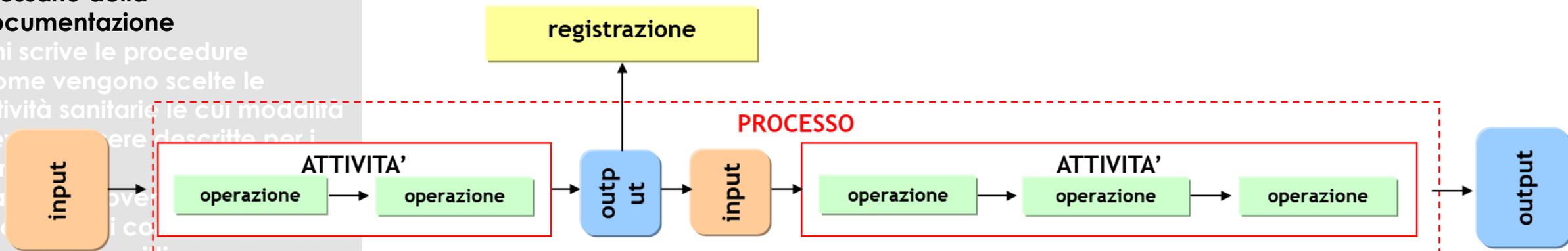
Istruzione operativa

modo specificato per svolgere una **attività**

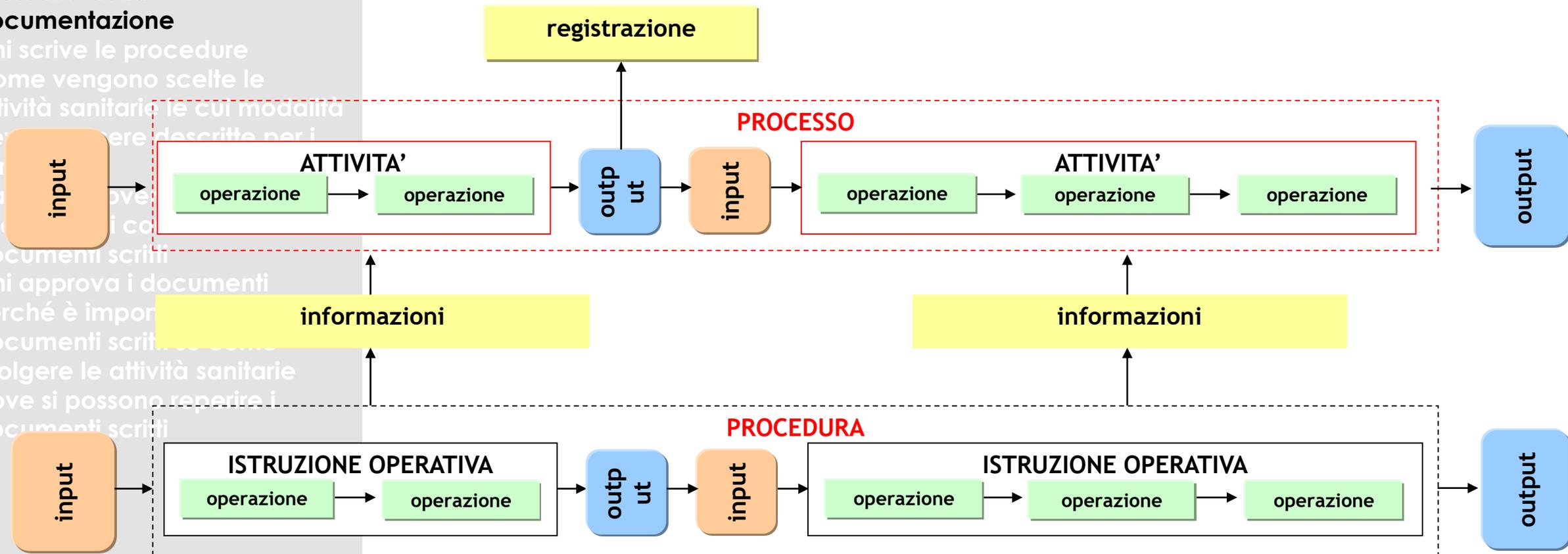
Modulo

documento prestampato di registrazione di attività o di
eventi

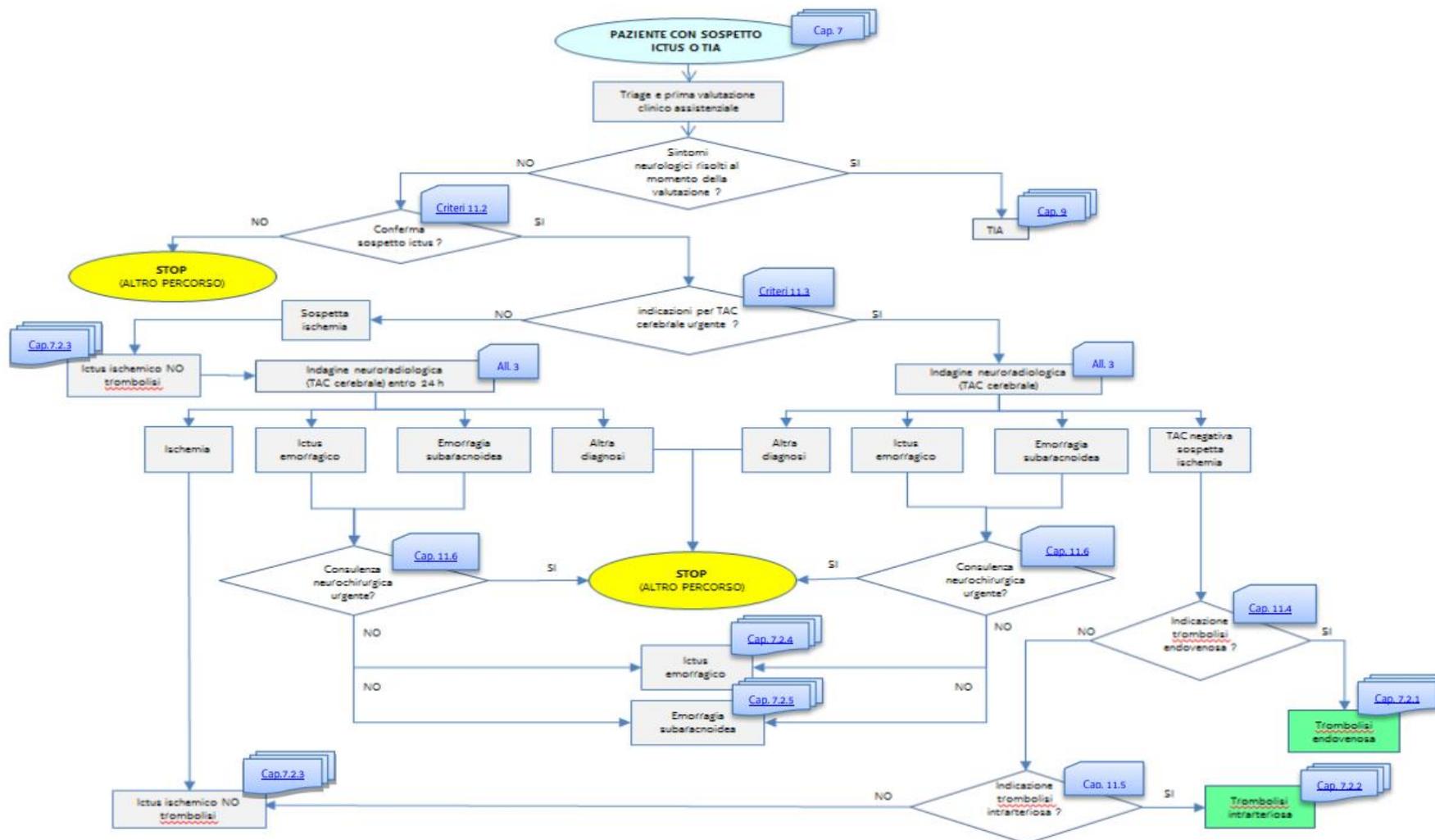
I riferimenti
La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti



I riferimenti
La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità
Chi approva i documenti
Perché è importante
documenti scritti
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti



I riferimenti
La piramide delle informazioni
Glossario della documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le attività sanitarie le cui modalità devono essere descritte per iscritto
Da dove provengono le informazioni contenute nei documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei documenti scritti su come svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i documenti scritti



I riferimenti
La piramide
delle informazioni
**Glossario della
documentazione**
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i
documenti scritti

Linea Guida

«raccomandazioni di comportamento clinico, elaborate mediante un processo di revisione sistematica della letteratura e delle opinioni di esperti, con lo scopo di aiutare i medici e i pazienti a decidere le modalità assistenziali più appropriate in specifiche situazioni cliniche.»

Percorso diagnostico-terapeutico

«risultato dell'adattamento delle linee guida alle situazioni locali, con le loro specifiche caratteristiche organizzative e gestionali.»

I riferimenti
La piramide
delle informazioni
**Glossario della
documentazione**
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i
documenti scritti

Protocollo

«schema di comportamento predefinito e vincolante
utilizzato nel corso di sperimentazioni.»

I riferimenti
La piramide
delle informazioni
**Glossario della
documentazione**
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i
documenti scritti

Approvazione

valutazione dell'adeguatezza dei contenuti tecnico-operativi dei documenti e della conformità degli stessi alla normativa cogente.

Ratifica

autorizzazione all'applicazione delle informazioni contenute nel documento e nella definizione della data di entrata in vigore.

I riferimenti
 La piramide
 delle informazioni
**Glossario della
 documentazione**
 Chi scrive le procedure
 Come vengono scelte le
 attività sanitarie le cui modalità
 devono essere descritte per i
 scritto
 Da dove provengono le
 informazioni contenute nei
 documenti scritti
 Chi approva i documenti
 Perché è importante avere dei
 documenti scritti su come
 svolgere le attività sanitarie
 Dove si possono reperire i
 documenti scritti

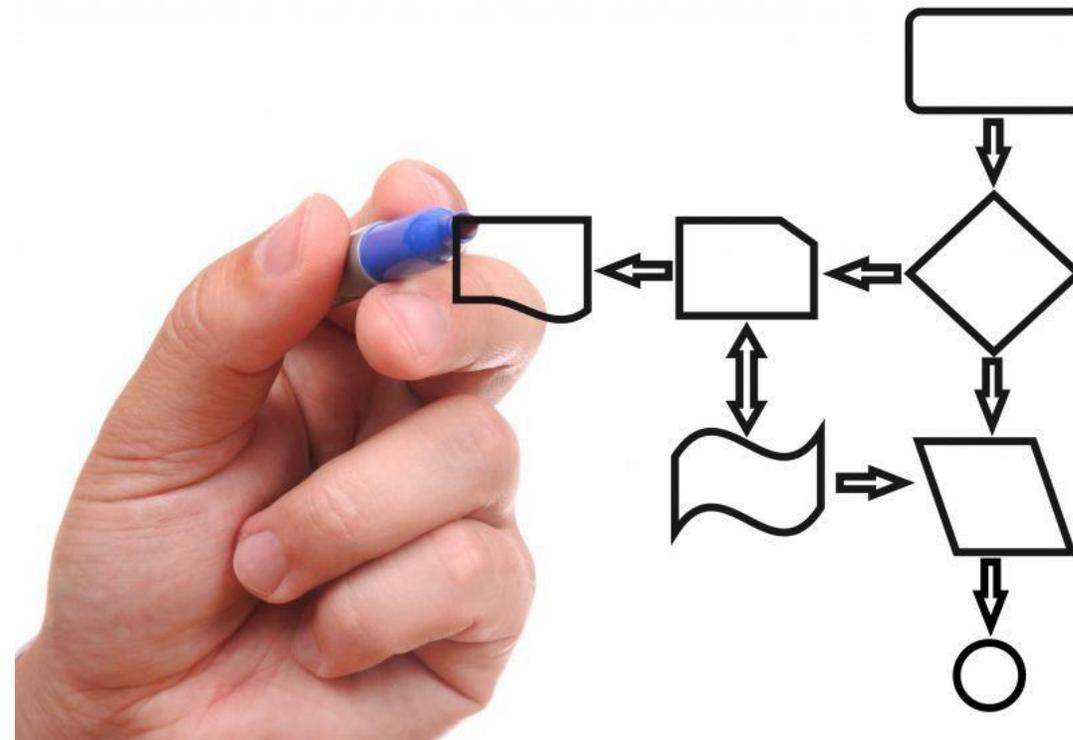
**procedure, istruzioni operative,
 i regolamenti,
 i percorsi diagnostico-terapeutici**



documenti scritti



**che descrivono il modo
 per svolgere una attività
 sanitaria**



I riferimenti
La piramide
delle informazioni
Glossario della
documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i
documenti scritti



Le procedure sono redatte da **gruppi di lavoro multidisciplinari**, cioè da medici ed infermieri, di solito coordinatori infermieristici.

I gruppi di lavoro sono costituiti **in base all'argomento** della procedura.

I riferimenti

La piramide
delle informazioni

Glossario della
documentazione

Chi scrive le procedure

**Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritti**

Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti

Chi approva i documenti

Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie

Dove si possono reperire i
documenti scritti

eventi avversi o quasi incidenti o richieste di risarcimento

quindi si rende necessario stabilire come svolgere correttamente quell'attività per prevenire un danno al paziente.

richiesta fatta dalla direzione

L'attività sanitaria presenta delle criticità, perché ci sono diversità di opinioni tra i diversi professionisti coinvolti nel processo assistenziale (chirurghi, anestesisti, radiologici,...medici e infermieri,...), perché ci sono diversità nella gestione delle risorse diagnostiche e terapeutiche (per la profilassi antibiotica ad esempio, a parità di intervento chirurgico e di condizioni del paziente, alcuni reparti utilizzano un antibiotico ed altri ne utilizzano uno diverso, che magari costa di più ma che per la profilassi non è più efficace). Oppure perché si tratta un'attività che si svolge raramente e quando si deve svolgere nessuna sa cosa deve fare.

richiesta fatta da un ente sovraordinato (di solito ministero o regione)

Ad esempio la procedura scritta sulla prevenzione del rischio di caduta è stata predisposta anche per soddisfare una raccomandazione del ministero.

I riferimenti
La piramide
delle informazioni
Glossario della
documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
**Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti**
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i
documenti scritti

Il contenuto dei documenti scritti è il frutto:

- attività di **ricerca** e di **studio** delle normative applicabili quali raccomandazioni del ministero o decreti assessoriali, linee guida, articoli scientifici, ecc...
- **esperienza personale** dei componenti del gruppo di lavoro, in relazione al ruolo ed al reparto di appartenenza.

I riferimenti
La piramide
delle informazioni
Glossario della
documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
Dove si possono reperire i
documenti scritti

Il collegio di direzione

che è composto dal direttore generale, dal direttore sanitario, dal direttore amministrativo, dai capi dipartimento, dai direttori medici di presidio e dai responsabili del servizio infermieristico.

I riferimenti
La piramide
delle informazioni
Glossario della
documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti
Chi approva i documenti
**Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie**
Dove si possono reperire i
documenti scritti

Comportamenti omogenei e condivisi

tutti svolgono le attività nello stesso modo, secondo modalità riconosciute essere al momento le migliori.

Comportamenti autorizzati

Il modo di svolgere una attività diventa il modo autorizzato di svolgere quell'attività.

Trasmissione delle informazioni

Infine il documento scritto diventa lo strumento per spiegare in modo oggettivo, al personale di nuova acquisizione, quali sono i comportamenti assistenziali attesi.

I riferimenti
La piramide
delle informazioni
Glossario della
documentazione
Chi scrive le procedure
Come vengono scelte le
attività sanitarie le cui modalità
devono essere descritte per i
scritto
Da dove provengono le
informazioni contenute nei
documenti scritti
Chi approva i documenti
Perché è importante avere dei
documenti scritti su come
svolgere le attività sanitarie
**Dove si possono reperire i
documenti scritti**



Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico "G.Rodolico - San Marco"

Catania

Home
Carta dei Servizi
Presidi Ospedalieri
Servizi sanitari
Servizi amministrativi
Attività Aziendali
AMM.TRASPARENTE

cerca nel sito



AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
(L. n. 33 del 14 marzo 2013)

Dichiarazione di indirizzo
in tema di anticorruzione



Curiamo la CORRUZIONE



ALBO PRETORIO ONLINE



RECLUTAMENTO ON LINE

L'AZIENDA

Presentazione

Cenni storici

Missione, visione



ATTO AZIENDALE

Del. 1102/19 Adozione
"Piano regionale di governo delle
liste di attesa"
Piano Attuativo Aziendale per il
contenimento dei tempi di attesa
2019-2021



**BILANCIO
D'ESERCIZIO 2016**

ORGANIZZAZIONE

PRENOTAZIONI AMBULATORIALI

Si effettuano al numero 0941 055190

Il servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì ore 08.00 - 20.00 / Sabato ore 08.00 - 14.00
IMPORTANTE: per poter effettuare la prenotazione, bisogna essere muniti di ricetta del Servizio Sanitario Nazionale
N.B. In caso di rinuncia all'esecuzione delle prestazioni prenotate, dovrà essere comunicata la disdetta, almeno 24 ore prima, al numero sopra indicato. La mancata disdetta delle prestazioni prenotate, comporta il pagamento delle quote previste di compartecipazione.



InterCUP

SISTEMA DI PRENOTAZIONE INTERCUP

Dal 10 febbraio 2021 sarà disponibile il portale web del servizio regionale InterCUP, raggiungibile all'indirizzo <https://intercup.regione.sicilia.it/home>, che consente la prenotazione di prestazioni sanitarie ai cittadini dotati di identità digitale SPID e ricetta dematerializzata.
Il servizio regionale, realizzando un canale di accesso aggiuntivo, ha l'obiettivo di migliorare l'accessibilità ai servizi di prenotazione delle prestazioni sanitarie e supportare una migliore governance della politica sanitaria regionale. Il servizio assume ancora di più particolare rilevanza soprattutto in questo periodo di emergenza in cui è necessario non creare assembramenti ed utilizzare tutti i servizi alternativi.







NEWS

Mar, 02/03/2021 - 23:26
Gara scadenza: Lun, 16 Nov 2020, ore 10:30

Mar, 02/03/2021 - 23:08
Valutazione colloquio - Selezione per la formulazione di una graduatoria per assunzioni a tempo determinato di Collaboratore Professionale Assistente Sociale

Lun, 01/03/2021 - 17:37
Gara scadenza: Mer, 26 Mag 2021, ore 10:00

Ven, 26/02/2021 - 16:49
Gara scadenza: Ven, 30 Ott 2020, ore 10:00

Ven, 26/02/2021 - 14:10
Gara scadenza: Mar, 9 Mar 2021, ore 12:00

tutte le news

AREA AZIENDALE

ultima comunicazione interna:

Valutazione colloquio - Selezione per la formulazione di una graduatoria per assunzioni a tempo determinato di Collaboratore Professionale Assistente Sociale

accedi all'area interna

Sportello Dipendenti
Sportello Universitari
Web Mail OVE
Web Mail Rodolico

AVVISI

Giornata dedicata alle Malattie Rare