



INDICE

1.	Scopo	2
2.	Ambito di Applicazione	2
3.	Termini e Definizioni	2
4.	Riferimenti	2
5.	Responsabilità ed Aggiornamento	2
6.	Modalità Operative	3
6.1	Servizio Erogazione Pasti	3
6.2	Servizio Lavanderia	4
6.3	Servizio di Pulizia	4
6.4.	Segnalazioni al RGQ in caso di difformità	4
8.	Documentazione	5

Numero revisione	Data Approvaz.	DESCRIZIONE	Rif. paragrafo	Rif. Pagina
00	07/04/2014	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	16/07/2018	Aggiornamento normativa	Tutti	Tutta



1. Scopo

Scopo della procedura è di gestire i Servizi Generali che l'Associazione Oasi Maria SS ONLUS eroga e i tempi e le modalità dei controlli da effettuare alle aziende che forniscono i servizi di lavanderia e di erogazione dei pasti.

2. Ambito di Applicazione

La procedura si applica ai Servizi di:

- Erogazione pasti;
- Lavanderia;
- Pulizie.

3. Termini e Definizioni

Si fa riferimento al Glossario del Manuale della Qualità.

4. Riferimenti

- Legge 283 del 30/04/1962 e suo Regolamento di esecuzione n. 327 del 26/03/1980 e ss. ii.
- Regolamenti regionali e comunali
- D. Lgs. 26/05/1997 n° 155 (HACCP)
- Copia del manuale di autocontrollo HACCP.
- Regolamento per lo svolgimento delle attività operatorie e diagnostiche
- UNI EN ISO 9001
- Manuale della Qualità Sezione 07.05
- **Procedure:** PRO 1001 "Gestione Non Conformità";
- **Istruzioni Operative:** IO 01/P0808 "Sanificazione Ospedaliera";
 - IO 02/P0808 "Trattamento dei pavimenti in Linoleum e PVC";
 - IO 03/P0808 "Trattamento di Lucidatura Pavimenti in Marmo";
 - IO 04/P0808 "Lavaggio di Moquette e Tappeti";
 - IO 05/P0808 "Pulitura Pavimenti in Cotto";
 - IO 06/P0808 "Regolamento Personale";
 - IO 07/P0808 "Valutazione del Servizio".
 - IO 08/P0808 "Manipolazione, Trasporto e Lavaggio Biancheria"
- **Allegati:** Prontuario Dietetico

5. Responsabilità ed Aggiornamento

L'aggiornamento della presente Procedura è competenza del Direttore Sanitario in collaborazione con il RGQ.

Le responsabilità relative all'applicazione sono:

- del Responsabile del Servizio Pulizia e Lavanderia per ciò che riguarda il controllo della corretta applicazione;
- di ogni operatore per la corretta applicazione.



6. Modalità Operative

L'Organizzazione dà in outsourcing i seguenti servizi:

- Servizio erogazione pasti;
- Servizio lavanderia per i Dipartimenti che si trovano alla Cittadella e per le lenzuola, gli asciugamani le uniformi, i camici, le telerie per le sale operatorie e le barelle.

Mentre il Servizio di Pulizia e parte del Servizio di Lavanderia viene svolto da personale interno.

La tempistica e le modalità di gestione e controllo dei fornitori varia a seconda del servizio stesso.

6.1 Servizio Erogazione Pasti

Il Servizio di Erogazione dei Pasti è affidato interamente ad una ditta esterna che si occupa di:

1. erogare i pasti secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente, secondo quanto disposto dal Nutrizionista e dai Dietisti (Allegato 1 "Prontuario Dietetico") e secondo quanto previsto dal Capitolato d'Appalto.
2. trasportare i pasti mediante contenitori termici monoporzione, in grado di mantenere la temperatura (freddo/caldo) durante tutta la fase di trasporto del cibo (dalla cucina ai reparti e alla mensa).
3. sanificare giornalmente tutti i contenitori usati per il trasporto degli alimenti;
4. pulire e sanificare tutti i locali e tutte le attrezzature utilizzati per l'espletamento del servizio;
5. raccogliere e trasportare i rifiuti prodotti nei locali utilizzati per l'espletamento del servizio con mezzi e strumenti propri;
6. manutenzione ordinaria delle attrezzature e dei locali affidati all'Istituto aggiudicatrice;

La prenotazione dei pasti è eseguita dal personale dell'IRCCS, tenuto conto del menù settimanale. Tutti i menù sono sottoposti al controllo costante del Nutrizionista/Dietista dell'IRCCS e sono composti a scelta da 4 primi, 4 secondi, 4 contorni frutta di stazione pane e bevande (Allegato 1 "Menù").

Il gestore provvede all'acquisto delle derrate scegliendo a propria discrezione i fornitori tenendo conto di eventuali indicazioni dell'IRCCS in merito a diete speciali richieste dal Nutrizionista/Dietista per esigenze specifiche (patologia, età pediatrica, ...).

I pasti devono essere cucinati secondo il sistema della "cucina tradizionale" prediligendo l'impiego di oli vegetali allo stato crudo ai grassi, e non è ammesso l'impiego di cibi precotti.

È compito di chi riceve i pasti (alla Cittadella dell'Oasi gli infermieri o un operatore sanitario, al Domus Mariae gli assistenti educatori) controllare che questi siano alla temperatura e nelle condizioni stabilite e che non siano scaduti (yogurt, formaggi, ...).

Una volta al mese il Nutrizionista o uno dei Dietisti effettua dei controlli in cucina per verificare che vengano rispettate le condizioni concordate nel Capitolato d'Appalto e la registra su apposito modulo.

Inoltre, è stato sviluppato un progetto di monitoraggio e valutazione del servizio di ristorazione, inserito nel Prontuario Dietetico, che prevede:

- analisi iniziale dello stato dell'arte attraverso un'attenta analisi del sistema attualmente esistente (raccolta dei dati significativi per delineare gli aspetti peculiari del servizio);
- costruzione di un questionario (allegato al Prontuario Dietetico) per la raccolta dei dati sopra citati, la sua somministrazione mediante interviste e osservazioni dirette, la definizione di una matrice di elaborazione dati, l'elaborazione e la lettura ragionata degli stessi;



- elaborazione e sperimentazione di un modello "buono, pulito e giusto" economicamente sostenibile e burocraticamente percorribile;
- divulgazione del modello e dell'esperienza condotta.

Tutte le prestazioni oggetto del servizio di erogazione dei pasti devono essere eseguite nel rispetto della normativa vigente.

Al fine di adempiere agli obblighi del Testo Unico per la Sicurezza (ex art. 7 del D. Lgs 626/94) le operazioni previste ai precedenti punti sono oggetto di verifica di idoneità tecnico – professionale da parte del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione dell'IRCCS.

6.2 Servizio Lavanderia

Il servizio lavanderia si distingue in base alla tipologia della biancheria da lavare e in base all'edificio. In particolare, tutta la biancheria prodotta alla Cittadella e al Villaggio Cristo Redentore, la biancheria da letto (lenzuola, federe, traverse, ...), gli asciugamani, le uniformi del personale, i camici, la telerie per sale operatorie e le barelle prodotti all'Oasi Maria SS vengono lavati da una ditta esterna, mentre l'abbigliamento personale dei pazienti di lunga degenza del Dipartimento per il Ritardo Mentale, le tovaglie e i tovaglioli della sala mensa e gli strofinacci della cucina dell'Oasi vengono lavati all'interno della stessa.

Nel primo caso il Responsabile del Servizio Pulizia e Lavanderie/o gli infermieri effettuano dei controlli a campione ogni qual volta viene consegnata la biancheria pulita e segnalano in caso di non conformità la non rispondenza alle specifiche richieste al RGQ mediante il modulo Mod. 01/P0803 "Gestione delle Non Conformità". Inoltre, con cadenza trimestrale e tutte le volte che lo ritiene necessario, il Responsabile del Servizio di Pulizia e Lavanderia si reca presso la ditta che si occupa di lavare la biancherie per verificare (Mod. 01/P0708 "Ispezione Esterna") che il lavoro svolto corrisponda a quanto pattuito contrattualmente.

La biancheria lavata nella lavanderia interna viene trattata come specificato nell'Istruzione Operativa IO 08/P0708 "Manipolazione, Trasporto e Lavaggio Biancheria".

Il Responsabile del Servizio Pulizia e Lavanderia effettua dei controlli a campione ogni qual volta viene consegnata la biancheria pulita. Inoltre, una volta al mese e tutte le volte che lo ritiene necessario, il Responsabile del Servizio di Pulizia e Lavanderia effettua verifiche periodiche in lavanderia, trascrivendole sul Modello "Ispezione Interna" (Mod 01/IO 08_P0808).

Se dalla verifiche interne dovesse risultare che qualche attività non è rispondente allo standard qualitativo stabilito o al contrario corrisponde ad uno standard qualitativo più elevato di quello richiesto dall'Istruzione Operativa, il Responsabile del Servizio Pulizia e Lavanderia conserva i moduli per un anno così da permettere, in sede di Riesame, di decidere quali azioni intraprendere per migliorare il Servizio reso agli utenti.

6.3 Servizio di Pulizia

Le pulizie e i relativi controlli sono gestite dal personale interno così come previsto nelle Istruzioni Operative specifiche (IO 01 -02 -03 -04 -05 -06 - 07/P07808).

Inoltre la pulizia e la sanificazione ambientale del plesso operatorio e del reparto San Giovanni Bosco vengono eseguite secondo quanto riportato nell'Allegato 3 del Regolamento per lo svolgimento delle attività operatorie e diagnostiche.

6.4. Segnalazioni al RGQ in caso di difformità

Nel caso di ripetute e/o gravi difformità da parte dei fornitori dei servizi qualificati in elenco (elenco fornitori qualificati), ovvero di altre anomalie riscontrate da OUTSOURCER nella gestione delle attività in Procedura, o nel caso di ripetute negligenze da parte del personale interno il Responsabile del Servizio di Pulizia e Lavanderia e/o il Nutrizionista o il Dietista deve segnalarle al RGQ e alla Direzione Sanitaria affinché questi intraprenda le azioni correttive necessarie.



8. Documentazione

I documenti relativi ai controlli del servizio pulizia e del servizio lavanderia sono gestiti e conservati dal Responsabile del Servizio Pulizia e Lavanderia, invece quelli relativi al controllo dell'erogazione dei pasti sono gestiti e conservati dal Nutrizionista.

I documenti relativi a eventuali Non Conformità e Azioni Correttive sono conservati dal RGQ.
