

AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

PIO ISTITUTO ELEMOSINIERE - ALBERTONE DEL COLLE



PIANO DELLA QUALITA'

2023-2025

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
1. SCOPO.....	3
2. OBIETTIVI.....	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
4. RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	4
5. IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'.....	4
6. PROGRAMMAZIONE.....	7
7. PROGETTAZIONE.....	10
8. ESECUZIONE.....	12
9. AUDIT.....	13
10. RISULTATI.....	13

PREMESSA

L'A.S.P. Pio Istituto Elemosiniere opera da molti anni nel territorio con grande attenzione alla sostenibilità economica e all'erogazione dei servizi utilizzando competenze di qualità, flessibili e dinamiche, in grado di dare risposte alla comunità con le sue domande e bisogni importanti e particolari delle persone, delle famiglie, delle associazioni e delle amministrazioni comunali del territorio.

Le competenze di qualità, infatti, non bastano a creare il miglioramento dell'attività. È necessario imparare ad operare insieme per condividere un'idea, elaborare un progetto, attuarlo e saperlo verificare.

1. SCOPO

Lo scopo del presente Piano è quello di definire le strategie, gli obiettivi, gli ambiti di azione, le metodologie, gli strumenti, gli indicatori delle attività relative al miglioramento della qualità e all'appropriatezza dei servizi erogati.

Le logiche di funzionamento del Piano della qualità sono quelle della condivisione degli obiettivi e del coinvolgimento diffuso di chi opera nella struttura per migliorare continuamente i servizi erogati.

2. OBIETTIVI

Il Piano della qualità si concretizza attraverso il miglioramento continuo dei processi, adeguamento delle modalità di lavoro, sviluppo di professionalità e di coinvolgimento attivo di ogni operatore che presta la propria attività nella struttura.

Gli obiettivi generali che orientano l'organizzazione del Pio Istituto Elemosiniere e sulla base dei quali viene formulato il Piano della qualità sono:

- garantire il benessere della persona assistita attraverso il costante monitoraggio dei bisogni e il miglioramento continuo dei processi e della qualità dell'organizzazione;
- investire nelle risorse umane in quanto si riconosce che le conoscenze e le competenze sono fondamentali per incrementare in maniera indiretta o diretta i livelli di qualità dei servizi erogati;

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente piano si applica a tutti i servizi gestiti dall'Azienda.

4. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

I decreti legislativi n. 502/1992 e n. 517/1992 hanno introdotto a livello nazionale l'accREDITAMENTO delle strutture sanitarie e socio-assistenziali equiparando sistema pubblico e privato e per la prima volta sono stati introdotti i concetti di verifica e revisione della qualità, come metodologia da adottare nella valutazione dell'efficacia del servizio erogato.

Con la legge regionale 6/2006 è stato introdotto nella regione Friuli Venezia Giulia l'accREDITAMENTO delle strutture socioassistenziali e sociosanitarie.

Successivamente con legge regionale n. 22/2009 è stato ridisciplinato il sistema di accREDITAMENTO delle strutture sanitarie e sociosanitarie.

Con il Decreto del Presidente della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia n. 107 dd. 18.08.2022 sono state definite le modalità e i criteri per l'accREDITAMENTO istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti in attuazione dell'articolo 64 della L.R. 12 dicembre 2019, n. 22.

5. IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

5.1 *Obiettivi e principi*

Il Piano della qualità dell'A.S.P. Pio Istituto Elemosiniere:

- si propone l'obiettivo del **miglioramento qualitativo dell'assistenza alla persona**;
- si ispira alle logiche del **miglioramento continuo di tutti i processi**;
- si orienta alle logiche di funzionamento della **condivisione degli obiettivi** e del **coinvolgimento diffuso**;

Il Piano della qualità si concretizza attraverso un miglioramento continuo dei processi attraverso il coinvolgimento attivo di tutto il personale per evitare ricaduta in fenomeni di incomprensione e non condivisione degli obiettivi, conflittualità, assenteismo e disaffezione.

Il Piano della qualità si realizza attraverso:

- un adeguamento continuo nel modo di lavorare, nelle professionalità e nei comportamenti richiesti in funzione delle esigenze aziendali;
- la definizione di criteri di gestione più attenti alle mutate caratteristiche umane-professionali e aspettative dei singoli collaboratori in modo da rafforzare la credibilità dell'Azienda.

Gli obiettivi generali che orientano l'organizzazione dell'A.S.P. e sulla base dei quali viene formulato il Piano della qualità sono:

- a) **garantire il benessere della persona assistita** attraverso il costante presidio e il

- miglioramento continuo di tutti i processi in atto;
- b) affermarsi nella comunità e nel territorio carnico, come **luogo di cura e strumento di sensibilizzazione ai bisogni delle persone anziane** e delle loro famiglie;
 - c) mettere al centro di ogni azione i principi della **responsabilità, dell'uguaglianza, della dignità e della solidarietà**;
 - d) sviluppare, quale patrimonio insostituibile dell'A.S.P., le **capacità e le competenze professionali** in coerenza con gli indirizzi strategici definiti dal Consiglio di amministrazione all'interno del Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO).

5.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Nonostante tutti i servizi siano esternalizzati è necessario definire delle linee operative che permettono la trasformazione in un'organizzazione per obiettivi che opera in trasparenza, orientata alla qualità del servizio sono le seguenti:

- 1) il modello organizzativo;
- 2) modalità operative;
- 3) il governo delle risorse umane e la formazione permanente.

5.2.1 Il modello organizzativo

Nel modello organizzativo che si intende condividere con il soggetto affidatario del global service assumono rilievo i valori come la leadership, il coinvolgimento, la delega e il team.

Al centro del sistema si collocano le risorse umane viste come artefici dei risultati e quindi da motivare e formare per valorizzarle e salvaguardarle.

Le logiche di funzionamento della qualità sono rappresentate dalla condivisione degli obiettivi e del coinvolgimento diffuso. Con il Piano della qualità viene modificato lo schema organizzativo tradizionale e individuato nelle Unità operative il fulcro delle responsabilità primarie e della destinazione delle risorse indispensabili per migliorare continuamente i servizi.

5.2.2. Le modalità operative

Il sistema di miglioramento qualitativo dei servizi ha come scopo:

- orientare in modo prioritario i comportamenti di tutto il personale al miglioramento continuo dell'assistenza, alla personalizzazione degli interventi multi-professionali, massimizzando la qualità dell'assistenza socio-sanitaria;

- contribuire allo sviluppo dei valori, di modalità di lavoro e comportamenti omogenei volti alla creazione di una cultura di gruppo orientata alla qualità dei servizi;

5.2.3 Il governo delle risorse

Le linee operative in tema di organizzazione da definire con il soggetto affidatario del global service hanno come scopo:

- gestire il personale con sempre maggiore attenzione per consentire lo sviluppo di valori, modalità di lavoro e comportamenti omogenei volti alla creazione di una cultura di gruppo orientata alla qualità dei servizi erogati;
- definire un modello di gestione delle risorse umane per orientare i comportamenti del personale al miglioramento continuo dell'assistenza e della qualità di vita della persona;
- armonizzare le diverse competenze professionali e implementare le relazioni interne per il miglioramento del clima interno;
- investire sulle persone per aumentare le competenze sia del singolo che del gruppo di lavoro;

Investire nelle risorse umane rappresenta pertanto la scelta strategica in quanto si riconosce che le conoscenze e le competenze sono fondamentali per incrementare in maniera indiretta o diretta i livelli di qualità dei servizi erogati.

5.2.4. La formazione

Incrementare e valorizzare le capacità e le competenze dei dipendenti attraverso un processo formativo consente di perseguire:

- il miglioramento dell'organizzazione aziendale;
- l'incremento della produttività, del benessere e della motivazione dei lavoratori;
- il miglioramento della capacità comunicativa del singolo e del gruppo di lavoro;
- il sostegno alla gestione dei cambiamenti e dei conflitti.

Il piano della formazione obbligatoria richiesto al soggetto affidatario del global service prevede una specifica Area per il miglioramento della qualità delle prestazioni.

Per quanto riguarda la formazione interna il percorso progettato dal suddetto soggetto e fino ad oggi attuato ha riguardato il potenziamento delle conoscenze e il miglioramento dei processi assistenziali.

6. PROGRAMMAZIONE

6.1 *Linee guida del piano della qualità*

Il Piano della qualità dell'A.S.P. Pio Istituto Elemosiniere si propone come obiettivo, da un lato, il miglioramento qualitativo dell'assistenza alla persona, dall'altro, significativi sviluppi nell'organizzazione e rinnovamento culturale.

Esso rappresenta un processo strutturato con una forte *commitment* del Consiglio di amministrazione, gestito in piena autonomia dal soggetto affidatario del servizio di global service.

Il Piano, quindi, detta le linee guida strategiche e operative e si ispira alle logiche del miglioramento continuo di tutti i processi aziendali al fine di costituire lo strumento principale per la sensibilizzazione alla dignità, ai bisogni delle persone anziane, della senilità, della malattia e della sofferenza.

La progettazione, lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione della qualità e il miglioramento continuo della sua efficacia, sono parte integrante del processo che si realizza attraverso:

- una comunicazione a tutta l'organizzazione di un Sistema Informativo di gestione rispondente ai requisiti di servizio richiesti dagli utenti, dalle loro famiglie e dai soggetti esterni;
- la definizione di una politica per la qualità comunicata internamente ed esternamente mediante la Carta dei Servizi;
- la definizione di obiettivi per la qualità chiari e raggiungibili;
- la definizione di un sistema di controllo degli obiettivi che consenta un monitoraggio costante;
- il riesame periodico da parte della Direzione generale del sistema di gestione della qualità per verificarne l'efficacia.

6.2 *Aree di intervento*

Le aree di intervento del Piano della qualità prevedono una grande attenzione:

- alla qualità del servizio per riconoscere l'impegno e il coinvolgimento di ogni singolo dipendente nel raggiungimento degli obiettivi di qualità ma anche per promuovere opportunità di crescita e sviluppo professionale;
- alle risorse, rappresentate dal capitale umano di cui l'Azienda dispone e che deve essere riconosciuto, rafforzato e sviluppato in coerenza con le necessità del sistema organizzativo;
- all'estensione degli obiettivi di qualità ai soggetti affidatari dei servizi assistenziali attraverso

la previsione nelle gare d'appalto dei servizi assistenziali di specifici vincoli riguardanti la condivisione e il rispetto degli standard di qualità fissati dal Consiglio di amministrazione e nel Piano della qualità e la definizione di modalità di monitoraggio e controllo;

- alle relazioni per promuovere ed arricchire i rapporti interni, valorizzarne il contenuto e guardare ad essi in termini di efficacia e cooperazione.

Un grande impegno deve essere pertanto dedicato verso:

- la trasparenza dell'informazione e la qualità della comunicazione;
- il monitoraggio del clima interno con l'obiettivo di favorire il dialogo e il confronto per conseguire coesione e consenso;
- la promozione di comportamenti orientati a valori di identificazione, appartenenza, partecipazione.

6.3 Responsabilità

Le responsabilità della pianificazione degli obiettivi strategici, inclusi quelli di miglioramento della qualità, è del Consiglio di Amministrazione. Al Direttore generale spetta il compito della trasformazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi nonché quello di monitoraggio e controllo del livello di raggiungimento.

Per quanto riguarda i servizi appaltati le responsabilità dei dipendenti e dei comportamenti adottati sono in capo direttamente al soggetto sottoscrittore del contratto.

6.4 Procedure

La programmazione dei Progetti qualità riguarda il miglioramento di tutti i processi e tutte le articolazioni della struttura organizzativa definita con il Regolamento di organizzazione.

I progetti devono prendere in considerazione in modo trasversale tutte le attività relative ai rapporti con:

- l'utenza;
- il personale;
- i fornitori;

Nei rapporti con l'utenza (ospiti accolti, familiari, territorio), i progetti di miglioramento della qualità devono prendere in considerazione in modo trasversale tutti i processi relativi alle diverse fasi del rapporto assistenziale:

a) **accoglienza**: attraverso l'implementazione e miglioramento delle relazioni con ospiti e loro

familiari al fine di migliorare la comprensione dei bisogni e delle richieste nella fase di primo contatto, ammissione ed inserimento nella struttura;

- b) **assistenza**: con il monitoraggio continuo affinché i servizi erogati e le necessità attese siano soddisfatte attraverso una valutazione periodica e la riprogrammazione di obiettivi, operata in sede di equipe multiprofessionale;
- c) **dimissione**: con il monitoraggio periodico a campione del livello di soddisfazione degli ospiti che rientrano al domicilio o accedono ad altra struttura.

Nei rapporti con il personale, i progetti di miglioramento della qualità devono prendere in considerazione in modo trasversale tutti i processi relativi alle fasi del rapporto di lavoro:

- a) **assunzione**, con il colloquio individuale e la consegna della documentazione necessaria a far comprendere bene la mission aziendale e gli obiettivi strategici;
- b) **inserimento**, con una particolare attenzione a sostenere la risorsa umana nel servizio assegnato e al superamento del periodo di prova;
- c) decorso del rapporto di lavoro, con il **monitoraggio continuo** delle prestazioni erogate in termini quantitativi e qualitativi affinché gli obiettivi concordati e le necessità attese siano soddisfatte sia da parte del datore di lavoro che dal dipendente stesso;
- d) **aggiornamento delle competenze** delle risorse umane attraverso la partecipazione a corsi di formazione interni ed esterni finalizzate a potenziare le competenze richieste per il raggiungimento degli obiettivi strategici;
- e) **sicurezza sui luoghi di lavoro** di tutto il personale operante attraverso l'applicazione di metodologie e procedure atte a monitorare costantemente il livello di sicurezza nonché il corretto utilizzo dei DPI e delle attrezzature e la costante ricerca di soluzioni innovative.

Nei rapporti con i fornitori (approvvigionamento beni, manutenzione straordinaria, affidamento dei servizi esternalizzati: servizio di ristorazione, servizio di assistenza in tre nuclei assistenziali, servizio infermieristico, servizio riabilitativo, servizio di animazione, servizio di manicure e pedicure, servizio di taglio capelli, servizio di lavanolo, servizio di igiene ambientale) i progetti di miglioramento della qualità prendono in considerazione in modo trasversale tutti i processi relativi:

- a) **all'individuazione delle ditte affidatarie** con la definizione di capitolati d'appalto in cui vengono esplicitate in modo chiaro e comprensibile le esigenze e i requisiti richiesti dall'A.S.P.:

- b) stesura di contratti secondo quanto previsto dalla normativa vigente anche in relazione alla **sicurezza sui luoghi di lavoro**;
- c) **monitoraggio continuo** dei servizi esternalizzati affinché le necessità attese e gli obiettivi siano soddisfatti e raggiunti;
- d) **controllo di gestione** con la verifica periodica sul budget annuale e sul rispetto di tutte le procedure e regolamenti vigenti.

6.5 Fasi e tempi

La programmazione degli obiettivi di qualità avviene entro il primo mese dell'anno solare per permettere lo sviluppo delle seguenti fasi:

FASI	TEMPI
Progettazione dei Progetti qualità ed approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione	Entro il primo trimestre dell'anno
Esecuzione di quanto programmato	Nei successivi mesi dell'anno
Audit periodici per il monitoraggio della realizzazione dei progetti	Alla fine del primo semestre e alla metà del secondo
Presentazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi previsti	Entro il primo trimestre dell'anno successivo

6.6 Standard di qualità

Gli standard di qualità di riferimento nella definizione dei Progetti qualità sono riconducibili:

- al mantenimento e miglioramento degli standard di qualità definiti dal Consiglio di Amministrazione;
- al rispetto degli standard previsti dalla disciplina regolamentare regionale in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture residenziali per anziani;
- alle migliori evidenze scientifiche del settore;
- al raggiungimento degli indicatori esplicitati dai Progetti qualità.

7. PROGETTAZIONE

7.1 Responsabilità

La responsabilità della progettazione dei Progetti qualità annuali è in capo al Direttore generale.

7.2. Procedure

Le procedure da utilizzare per la progettazione dei Progetti qualità riguardano aspetti formali in quanto devono tener conto di quanto definito nel Piano qualità e metodologici riguardanti le modalità di corretta elaborazione degli obiettivi gestionali/operativi definiti.

7.3 Tempi e modi di progettazione

La progettazione delle azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi per la qualità dei processi è effettuata secondo le modalità previste nei Progetti qualità con il pieno coinvolgimento del soggetto affidatario dei servizi e del proprio personale.

Poiché riguarda tutti i processi aziendali si ritiene opportuno definire analiticamente la metodologia da utilizzare per garantire la massima condivisione e diffusione degli obiettivi di qualità da raggiungere.

- 1) **individuazione degli obiettivi in equipe:** la Direzione generale con la collaborazione del Responsabile del governo assistenziale e il Coordinatore dell'appalto individua con riunioni specifiche e attività di brainstorming i processi che richiedono di essere migliorati/monitorati. In questo modo gli operatori sono coinvolti direttamente nel processo di miglioramento.
- 2) **elaborazione del progetto:** i Progetti qualità sono elaborati con il coinvolgimento degli operatori. Ogni Progetto qualità deve contenere le seguenti specificazioni:
 - a. Introduzione nella quale viene descritta la situazione iniziale che richiede interventi di miglioramento;
 - b. Obiettivi generali e specifici che si intendono perseguire;
 - c. Destinatari diretti ed indiretti delle azioni di miglioramento;
 - d. Indicatori qualitativi e quantitativi di verifica da utilizzare per le valutazioni del livello di raggiungimento degli obiettivi;
 - e. Fasi previste per la realizzazione e relative tempistiche;
 - f. Soggetti coinvolti per la realizzazione;
 - g. Referente progettuale al quale tutti i soggetti coinvolti devono fare riferimento.
- 3) Approvazione dei Progetti qualità da parte del Consiglio di amministrazione;
- 4) Attuazione dei Progetti qualità con il coinvolgimento dei soggetti previsti e con le modalità

e le tempistiche definite;

- 5) Verifiche quadrimestrali da parte del Direttore generale;
- 6) Relazione finale elaborata dal gruppo di operatori incaricati alla realizzazione del progetto con evidenza degli indicatori che dimostrano il raggiungimento dell'obiettivo previsto;

7.4 I Progetti qualità per il triennio 2023-2025

I Progetti qualità per il triennio 2023-2025 definiti dal Direttore generale sono i seguenti:

Obiettivo	Progetto Qualità
Miglioramento della presa in carico e dell'individuazione dei bisogni e dei possibili interventi in rapporto agli obiettivi di salute di ogni singolo ospite	Pianificazione individualizzata degli interventi
	Introdurre l'utilizzo della cartella informatizzata
	Adozione protocolli per la gestione dei rischi sanitari (disidratazione, malnutrizione, lesioni da decubito, cadute, infezioni, dolore)
Migliorare la comunicazione	Definizione di adeguate modalità di passaggio di consegne e di comunicazione tra operatori per facilitare il flusso informativo e operativo e il lavoro di equipe
	Definizione di adeguate modalità di comunicazione con i familiari
Miglioramento dell'ambiente di vita	Rendere gradevoli e curati gli spazi e i locali della residenza per anziani
Valorizzazione delle risorse umane	Avvio di un processo formativo per incrementare la produttività e il benessere degli operatori

8. ESECUZIONE

L'esecuzione dei Progetti qualità è la fase determinante per il miglioramento continuo della

qualità poiché implica il coinvolgimento di tutti gli operatori e determina un'ampia diffusione della cultura della qualità.

La qualità è un insieme di virtù personali come la saggezza, l'umanità, l'attenzione, l'entusiasmo, la passione. Non è una tecnica, che per quanto importante, rappresenta soltanto uno strumento per esprimere e mettere in pratica questi valori.

Il capitale umano dell'azienda è l'elemento chiave del sistema. La qualità deriva dalle persone, dal loro impegno, dal loro interesse e dalla convinzione che tutto possa essere migliorato.

L'interiorizzazione da parte di tutti coloro che operano all'interno della struttura del principio, che il livello qualitativo del servizio attualmente erogato è superiore a quello precedente ma inferiore a quello futuro, è elemento essenziale al miglioramento continuo della qualità.

I Progetti qualità sono elaborati e realizzati con la collaborazione di tutti i lavoratori secondo le logiche del progettare secondo gli obiettivi che si vogliono raggiungere e documentare ciò che viene realizzato per dimostrare i risultati raggiunti.

Le quattro regole della qualità alle quali tutti i Progetti devono rispondere sono:

- 1) **Plan:** progettare
- 2) **Do:** agire
- 3) **Check:** verificare
- 4) **Act:** agire

8.2 Responsabilità

La responsabilità dell'attuazione dell'esecuzione è del Responsabile del governo assistenziale e del referente per la qualità individuato dal soggetto affidatario del global service, attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori che partecipano alla realizzazione dei Progetti qualità.

9. AUDIT

Durante l'anno di esecuzione, i Progetti qualità sono sottoposti da un minimo di uno a un massimo di tre monitoraggi da parte del Direttore generale congiuntamente con il Responsabile del governo assistenziale e del referente per la qualità individuato dal soggetto affidatario del global service.

Per ogni monitoraggio viene redatta una scheda di report individuale di progetto e una relazione scritta relativa al livello di attuazione.

10. RISULTATI

Entro il primo trimestre dell'anno successivo il Direttore generale, in collaborazione con il Responsabile del governo assistenziale e del referente per la qualità individuato dal soggetto affidatario del global service esaminano l'adeguatezza e l'efficacia dei risultati prodotti dai Progetti Qualità, per valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

I risultati sono sottoposti al Consiglio di Amministrazione per la loro approvazione e sono utilizzati per:

- valutare l'adeguatezza e l'efficacia del Piano della qualità;
- valutare le possibilità di miglioramento;
- valutare le esigenze di modifica e di implementazione del Piano della qualità;
- convalidare processi in corso.

10.1 Modalità di controllo dei risultati

Il controllo dei risultati viene effettuato tenendo conto:

- degli audit interni effettuati;
- di eventuali verifiche effettuate da organismi di controllo;
- del livello di raggiungimento degli indicatori dichiarati all'interno dei singoli Progetti qualità;
- del livello di soddisfazione degli utenti e dei loro familiari;
- del livello di soddisfazione degli operatori;
- dei reclami/suggerimenti presentati da utenti e/o loro familiari;
- dalla valutazione di efficacia delle attività formative effettuate.

10.2 Garanzia del miglioramento continuo degli standard qualitativi

I risultati ottenuti con la realizzazione dei Progetti qualità costituiscono i nuovi standard qualitativi aziendali e continuano ad essere applicati e rientrano nella normale attività lavorativa. Mentre all'inizio di ogni nuovo anno solare riparte la progettazione per l'individuazione dei nuovi Progetti qualità, innescando in tal modo un ciclo virtuoso di miglioramento continuo della qualità.