

PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

TRIENNIO 2024-2026

Approvato con determinazione n. 122 del 07/08/2024

ASP Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro "Matteo Brunetti"

Via Nazionale, 31 33026 PALUZZA (UD) - tel. 0433 775121 fax 0433 775012 - PIVA
01779420304 - CF 84005090307

www.aspbrunetti.it - info@aspbrunetti.it - aspbrunetti@pec.it



SOMMARIO

PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'	1
Premessa	3
Politica della qualità	3
Riferimenti normativi.....	4
Sezione Vision e Mission per la qualità	4
Sezione Piano di miglioramento della qualità	6
Priorità dei processi da monitorare	6
Area Autorizzativa/Documentale Residenza	6
Area Amministrativa Gestione Ospiti	7
Area Gestione Risorse Umane	7
Area Gestione Servizi	7
Area Gestione Socio-Sanitaria e programmi di miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza alle persone con demenza.....	7

PREMESSA

Il Piano della Qualità dell'ASP Covil Matteo Brunetti ha lo scopo di rendere noto agli operatori i principi ispiratori del Piano stesso, la metodologia da adottare per promuovere il miglioramento continuo, gli obiettivi per la qualità nel rispetto delle direttive regionali e della Struttura e le azioni da porre in essere per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le finalità del Piano di miglioramento della qualità sono:

- Individuare l'ordine di priorità dei processi da monitorare
- Individuare le attività di miglioramento da implementare per aderire al quadro istitutivo e valoriale dell'ASP
- Declinare obiettivi, responsabilità, risorse, tempi e indicatori di verifica

Il presente Piano si integra e coordina col complesso dei provvedimenti strategico-gestionali dell'Ente. Il Piano Qualità è finalizzato prioritariamente a rispondere a due esigenze distinte:

- definire indicatori e strumenti di verifica della qualità percepita dei servizi;
- definire metodi e strumenti finalizzati alla definizione di nuovi aspetti della qualità percepita, in precedenza non considerati;

Scopo del Piano sarà quindi misurare la qualità dei servizi e nel contempo intercettare le diverse istanze di tutti gli stake holders. Il confronto e l'aggiornamento delle risultanze del Piano, da effettuarsi almeno con cadenza annuale, permetteranno di definire le esigenze da colmare, le eventuali carenze, gli strumenti correttivi che l'indagine sui diversi interessati avrà fatto emergere.

Le risultanze del Piano Qualità forniranno il necessario supporto strategico dell'Ente per la definizione degli obiettivi strategici ed operativi della Performance, del Piano della formazione del personale, degli obiettivi inerenti lo stato di salute organizzativa, del sistema dei controlli interni.

POLITICA DELLA QUALITÀ

L'ASP concorre al mantenimento e miglioramento dello stato di salute dei suoi Ospiti, mettendo al centro delle proprie attenzioni e scelte della Struttura la persona e ispirandosi ai principi fondamentali di efficacia e appropriatezza, integrazione dei livelli assistenziali e di efficienza gestionale.

Sulla base di tali principi la Direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- garantire la soddisfazione degli Ospiti e delle parti interessate (comunità locali, associazioni di volontariato);

ASP Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro "Matteo Brunetti"

Via Nazionale, 31 33026 PALUZZA (UD) - tel. 0433 775121 fax 0433 775012 - PIVA 01779420304 - CF 84005090307

www.aspbrunetti.it - info@aspbrunetti.it - aspbrunetti@pec.it

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità;
- favorire la partecipazione attiva degli operatori dell'ASP, attraverso il Responsabile della qualità, alla pianificazione della documentazione e monitoraggio delle attività previste dai requisiti del regolamento regionale di accreditamento delle strutture residenziali;
- promuovere il governo clinico all'interno delle strutture dell'ASP attraverso l'implementazione e sviluppo del miglioramento continuo della qualità dei servizi;

Il miglioramento continuo della Qualità è finalizzato all'erogazione di livelli di prestazioni soddisfacenti per gli Ospiti, attraverso un percorso condiviso tra Operatori e Personale intero, nel rispetto della metodologia e delle risorse disponibili. L'approccio ad esso sotteso è quello sistemico che superando la tendenza ad operare per "comparti" identifica nel processo l'itinerario da percorrere nel sistema di erogazione dei servizi ponendo attenzione agli aspetti di integrazione sia professionali sia di sistema.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Il piano della qualità viene redatto nel rispetto del quadro normativo del Regolamento per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture residenziali e semiresidenziali per anziani non autosufficienti in attuazione dell'articolo 64 della legge regionale 12 dicembre 2019, n. 22 (riorganizzazione dei livelli di assistenza, norme in materia di pianificazione e programmazione sanitaria e sociosanitaria e modifiche alla legge regionale 26/2015 e alla legge regionale 6/2006 regolamento), in ottemperanza del disposto dell'art.11 secondo comma della L.R. 19/2003 e della conseguente programmazione dei servizi sociali e socio-sanitari, in concerto con le associazioni rappresentative delle aziende.

SEZIONE VISION E MISSION PER LA QUALITÀ

La Struttura intende perseguire la politica della qualità prefiggendosi di raggiungere i seguenti obiettivi che ricoprono le varie aree tematiche della qualità (qualità percepita-qualità organizzativa qualità tecnico-professionale).

- Proseguire nel percorso dell'Accreditamento Istituzionale definitivo delle strutture residenziali come da Regolamento Regionale che costituisce occasione di miglioramento per i servizi sanitari.
- Diffondere la cultura della qualità e i principi del miglioramento continuo, promuovendo la responsabilizzazione diffusa del personale e il coinvolgimento dello stesso nei processi aziendali.
- Sviluppare tra gli Operatori della Struttura la cultura della verifica e riflessione sistematica sui risultati (standard prefissati) del proprio lavoro finalizzati alla misurazione dall'interno della qualità delle prestazioni erogate, partendo dall'analisi degli indicatori.
- Porre attenzione alle aspettative dell'Ospite e dei suoi Cari, con la valutazione della qualità percepita.

ASP Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro "Matteo Brunetti"

Via Nazionale, 31 33026 PALUZZA (UD) - tel. 0433 775121 fax 0433 775012 - PIVA 01779420304 - CF 84005090307

www.aspbrunetti.it - info@aspbrunetti.it - aspbrunetti@pec.it

- Attenzionare il clima organizzativo interno.
- Promuovere la pianificazione e l'adozione di procedure e protocolli con l'obiettivo di garantire all'interno dei percorsi socio-assistenziali e dei processi di lavoro la riproducibilità delle azioni, l'uniformità delle prestazioni erogate, lo scambio di informazioni e la definizione dei ruoli.
- Favorire, attraverso gli audit, la costruzione ed implementazione di strumenti tecnico gestionali che contestualizzando linee guida validate permettono di delineare, rispetto alle situazioni specifiche, il miglior percorso praticabile per gli Operatori, anche attraverso dei programmi di miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza alle persone con demenza.
- Sostenere la realizzazione di progetti di miglioramento/obiettivi di qualità prevedendo un sistema di monitoraggio per la verifica dei risultati conseguiti e la messa in atto di eventuali azioni correttive e preventive.

La mission viene esplicitata nella Carta dei servizi e nei regolamenti interni con un approccio di tipo "centrato sulla presa in carico dell'Ospite" ovvero prevedendo cure ed assistenza centrate sulla persona intesa come soggetto portatore di cultura, conoscenze, valori, memoria ed affetti e mira a seguire l'anziano ospite nelle sue più specifiche esigenze. Il modello di riferimento è quello che considera la persona nella sua interezza fisica, sociale e psicologica. Un approccio di questo tipo impone una cura qualificata, efficace o in termini più ampi appropriata degli aspetti sanitari, riabilitativi, assistenziali di base ma anche in modo complementare ed interdipendente un approccio agli aspetti più di carattere sociale, relazionale, affettivo e culturale che riguardano la persona nella sua complessità, unicità, unitarietà e fragilità. Ne deriva una presa in carico della persona obbligatoriamente multidisciplinare al fine di creare un ambiente di vita corrispondente il più possibile alle esigenze del singolo tramite una personalizzazione degli interventi adeguatamente bilanciata con le esigenze della comunità e dell'organizzazione. Al fine di perseguire la creazione di un sistema assistenziale, professionale ed organizzativo che abbia come vero parametro di misura il benessere della persona ospite l'organizzazione deve impostare e gestire i servizi alla persona secondo i seguenti principi:

- Centralità della persona (e della sua famiglia) e qualificazione delle cure
- Qualità tecnico professionale, efficacia ed appropriatezza degli interventi
- Lavoro per processi/progetti e non per mansioni/prestazioni
- Valorizzazione, coinvolgimento e comunicazione delle risorse umane
- Attenzione alla soddisfazione degli ospiti e delle famiglie e rilevazione della stessa
- Monitoraggio, valutazione e miglioramento continuo
- Creare rapporti di interdipendenza positiva con fornitori e rete dei servizi
- Progettare ed erogare servizi socio sanitari in modo da rispondere ai bisogni e alle preferenze del residente e rispondenti a principi di appropriatezza e secondo criteri di costo-efficacia comporta una grande complessità di fattori in gioco: l'organizzazione, i sistemi di gestione delle risorse, i livelli di competenza professionale.

ASP Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro "Matteo Brunetti"

Via Nazionale, 31 33026 PALUZZA (UD) - tel. 0433 775121 fax 0433 775012 - PIVA 01779420304 - CF 84005090307

www.aspbrunetti.it - info@aspbrunetti.it - aspbrunetti@pec.it

Non si possono sottovalutare le criticità relative al pericolo di "standardizzazione degli interventi" senza tenere conto della variabilità e specificità dei casi. È necessario che l'organizzazione si doti di procedure ed istruzioni operative in base alla cura e all'assistenza centrata sul paziente che prevede una suddivisione per competenze e non per compiti. Il benessere degli ospiti e il livello della qualità delle cure e dell'assistenza sono strettamente legati al clima lavorativo in cui il dipendente si trova ad operare. Oltre ai servizi di base di tipo sanitario ed assistenziale la Struttura eroga anche servizi ove la gestione dei rapporti con i soggetti o i fornitori esterni è fondamentale per garantire un buon livello di qualità erogata.

SEZIONE PIANO DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Attività: Promozione e Monitoraggio della qualità	
Macro Obiettivo	Risultato atteso
Garantire il perseguimento e il relativo programma di monitoraggio e promozione della qualità secondo la vision e mission espressa attraverso definizione delle priorità dei processi da monitorare	- Almeno 1 audit approfondito nel corso del 2025 e 2026; - È redatta entro il primo semestre la relazione illustrativa relativa alle attività svolte nel corso dell'anno precedente; la relazione potrà essere inclusa nella relazione sulla performance.

Le Responsabilità di monitoraggio sono in capo alla figura preposta e individuata.

PRIORITÀ DEI PROCESSI DA MONITORARE

La Residenza per il miglioramento della qualità, individua delle priorità dei processi da monitorare e delle attività di miglioramento da implementare e specifica gli obiettivi. Nelle more della completa mappatura dei processi della Struttura, si prevedono le seguenti aree di intervento:

AREA AUTORIZZATIVA/DOCUMENTALE RESIDENZA

Criticità: completare, arricchire e migliorare l'accoglienza dell'Ospite

Attività/Unità operativa interessata: Ufficio Accoglienza

Obiettivo: migliorare la modulistica in termini di completezza, trasparenza

Risultato atteso: maggiore fruibilità per il pubblico

ASP Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro "Matteo Brunetti"

Via Nazionale, 31 33026 PALUZZA (UD) - tel. 0433 775121 fax 0433 775012 - PIVA 01779420304 - CF 84005090307

www.aspbrunetti.it - info@aspbrunetti.it - aspbrunetti@pec.it

AREA AMMINISTRATIVA GESTIONE OSPITI

Criticità: migliorare il flusso della documentazione amministrativa degli Ospiti

Attività/Unità operativa interessata: Contabilità Utenti

Obiettivo: migliorare Gestione pratiche amministrative e relativi procedimenti dei residenti/gestione rette e predisposizione e controllo della fatturazione attiva (clienti)

Risultato atteso: mantenere a soglia minima gli eventuali reclami dell'utenza e/o ritardati pagamenti

AREA GESTIONE RISORSE UMANE

Criticità: migliorare la formazione/informazione dedicata al personale anche in relazione alla qualità e benessere dei lavoratori

Attività/Unità operativa interessata: Ufficio personale

Obiettivo: garantire un programma di welfare per i dipendenti

Risultato atteso: approvazione di un programma di misure dedicate al personale

AREA GESTIONE SERVIZI

Criticità: migliorare la qualità e quantità dei servizi erogati anche verso l'esterno

Attività/Unità operativa interessata: Tutti gli uffici

Obiettivo: traguardare l'ampliamento di servizi non solo ai residenti

Risultato atteso: apertura anche al pubblico esterno di servizi – progettualità rispetto al concetto di infrastruttura sociale

AREA GESTIONE SOCIO-SANITARIA E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA E DELL'ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DEMENZA

ASP Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro "Matteo Brunetti"

Via Nazionale, 31 33026 PALUZZA (UD) - tel. 0433 775121 fax 0433 775012 - PIVA 01779420304 - CF 84005090307

www.aspbrunetti.it - info@aspbrunetti.it - aspbrunetti@pec.it

L'Area è reale fulcro del piano poiché riguarda il benessere degli ospiti e il vero concetto di residenzialità.

Nella predisposizione e attuazione del presente a documentazione di supporto quale strumento attuativo si ravvisano le seguenti documentazioni:

- **QoL-AD** (Quality of Life in Alzheimer's Disease, Longson et al., 1998), composto da 13 items che valutano aspetti quali, ad esempio, la salute fisica, il tono dell'umore, il grado di autonomia nelle attività quotidiane e le relazioni con persone significative, considerando come riferimento temporale le due settimane precedenti all'intervista. È uno strumento somministrabile anche a persone con un deterioramento cognitivo medio/grave (e ai loro caregivers), dalla durata di circa 15 minuti. Questo strumento presenta anche una validazione italiana (Bianchetti et al., 2017);
- **WHOQoL-OLD** (Power, Quinn, Schmidt, 2005), composto da 24 items con risposta su una scala Likert a 5 punti, che permette di valutare 6 domini della QoL, ovvero le abilità sensoriali, la soddisfazione per le attività, la partecipazione sociale, la paura della morte e della sofferenza, il livello di autonomia e le relazioni sociali e familiari. È disponibile una validazione italiana del WHOQoL breve (De Girolamo et al., 2000), composto da 26 items;
- Qualità di vita (**Quality_VIA**, Cantarella et al., 2019). L'elemento di novità introdotto da questa intervista strutturata è quello di consentire tale tipo di valutazione in anziani senza o con compromissione cognitiva (anche di grado moderato, con punteggio al Mini Mental State Examination fino a 13, corretto per età e scolarità), in maniera diretta e, quindi, di fornire valori normativi e standardizzati per la valutazione della qualità di vita in strutture che si occupano della presa in carico dell'anziano;

SEZIONE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ANNO 2024/2025/2026

ANNO 2024

L'anno 2024, secondo anno di attuazione di questo piano operativo, avrà lo scopo principale di consolidare l'impianto di valorizzazione della qualità innescando anche il metodo che consentirà alla Struttura, di anno in anno di profilarsi, anche attraverso gli audit previsti, per misurare gli obiettivi raggiunti e lo stato di avanzamento e graduazione degli, individuando e aggiornando alcuni indicatori di monitoraggio trasversali alle diverse aree, che indicheremo come "presupposti cardine" alla valutazione, per ogni annualità, dell'andamento e miglioramento della qualità nelle diverse aree individuate nei paragrafi precedenti. La continuità di azione e la verifica di sempre nuove misure adottate farà parte della valutazione annuale dei risultati raggiunti.

Entro la fine dell'anno 2024 e l'inizio dell'anno 2025 si prevede di completare la mappatura dei processi della struttura. La mappatura, che sarà continuamente aggiornata e raffinata rappresenta il supporto necessario per:

ASP Casa degli Operai Vecchi ed Inabili al Lavoro "Matteo Brunetti"

Via Nazionale, 31 33026 PALUZZA (UD) - tel. 0433 775121 fax 0433 775012 - PIVA 01779420304 - CF 84005090307

www.aspbrunetti.it - info@aspbrunetti.it - aspbrunetti@pec.it

- l'implementazione della contabilità analitico gestionale;
- determinazione degli obiettivi operativi e organizzativi della performance;
- il supporto alla gestione della qualità dell'Ente;

attraverso il ciclo della performance, è possibile incentivare il raggiungimento degli obiettivi programmati della Struttura. Rappresenta quindi uno strumento di guida per raggiungere certi obiettivi.

Attraverso la contabilità analitico gestionale sarà possibile analizzare i singoli processi mappati secondo criteri di efficienza ed efficacia. Rappresenta quindi uno strumento di verifica sulle azioni intraprese, ma anche uno strumento attraverso il quale evidenziare delle situazioni che richiedono uno o più interventi, quindi di supporto alla attività strategica dell'Ente.

Contabilità analitico gestionale e ciclo della performance sono gli strumenti attraverso i quali la qualità dei processi viene monitorata e migliorata. Il concetto di qualità va tuttavia esteso, come evidenziato nelle parti precedenti del presente documento, alla qualità percepita dagli stake holders.

OBIETTIVI

Per il 2024 si rinvia pertanto agli obiettivi ed indicatori previsti nel Piano della Performance, sezione del PIAO. Sempre nel 2024 ci si propone di acquisire la situazione di partenza della Struttura per quanto attiene Quality_VIA; per le annualità successive, ci si propone di definire degli indicatori indiretti della Qualità Percepita, da validare con una successiva indagine nel corso del 2026. Si rinvia sempre al citato PIAO per la programmazione degli interventi finalizzati alla salute ed al benessere dei lavoratori.

Sempre per il 2024 si prevede l'acquisizione del primo audit per gli ospiti ed i visitatori. Attraverso la sottoposizione di un opportuno questionario, allegato e parte integrante della Carta dei Servizi, sarà possibile iniziare a monitorare il grado di qualità percepita da parte degli stake holders ed individuare gli aspetti e le aree che richiedano un adeguamento migliorativo.

ANNO 2025

Per l'anno 2025 si prevede di completare la mappatura dei processi ed implementare la contabilità analitico gestionale. Sarà quindi possibile, a partire dal 2025, predisporre degli idonei indicatori di processo da sottoporre nella successiva annualità ad opportuna verifica.

Per ciascuna Area della Struttura si provvederà a definire degli indicatori di processo ed un adeguato sistema di misura. Tale attività sarà necessariamente parte integrante del ciclo della performance.

OBIETTIVI

Definizione di idonei indicatori di processo per ciascuna area dell'Ente. Monitoraggio della qualità percepita attraverso la somministrazione del questionario di cui alla precedente annualità, verificando ex post gli eventuali scostamenti. Implementazione, in applicazione dei



principi del presente atto, di un adeguato sistema di obiettivi strategici ed operativi all'interno del ciclo della performance.

ANNO 2026

Il sistema qualità così come definito nei precedenti punti sarà a regime. Sarà quindi possibile integrare la programmazione, la rendicontazione e le misure migliorative in un unico ciclo virtuoso.

OBIETTIVI

Verificare l'adeguatezza degli indicatori individuati nella precedente annualità apportando le eventuali correzioni o integrazioni. Continuare la pratica degli audit come in precedenza descritti.