

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento <b>Piano</b>
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 1 di 13

## PIANO DELLA QUALITA' DELL'ASP CASA PER ANZIANI 2023-2025

*Modifiche edizione:* \_\_\_\_\_

*Redazione:* **Dott.ssa Nicoletta TOFANI**  
Responsabile Qualità  
**Dott.ssa Veronica ZAMBONI**  
Responsabile Area Sanitaria e socio *Sigla*  
Assistenziale  
**Dott.ssa Carla MALISANI**  
Case Manager Relazionale

*Verifica:* \_\_\_\_\_ *Sigla*

*Approvazione:* **Dott.ssa Nicoletta Tofani** *Sigla N.T.*

*Pareri specialistici:* \_\_\_\_\_

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento Piano
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 2 di 13

## INDICE

<b>1. SCOPO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESTINARI.....</b>	<b>3</b>
<b>4. TERMINOLOGIE ED ABBREVIAZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>5. MIGLIORAMENTO CONTINUO.....</b>	<b>5</b>
<b>6. IL MODELLO ORGANIZZATIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>7. FORMAZIONE PER LA QUALITA' .....</b>	<b>7</b>
<b>8. PROGRAMMAZIONE .....</b>	<b>9</b>
<b>9. OBIETTIVI DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>10</b>
<b>10. AUDIT .....</b>	<b>13</b>
<b>11. RESPONSABILITÀ.....</b>	<b>13</b>

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento <b>Piano</b>
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 3 di 13

## 1. SCOPO

Lo scopo del presente documento è la declinazione del piano per il miglioramento continuo della qualità e della sicurezza all'interno della Casa per Anziani. Il presente piano è sinergico al Piano Integrato Aziendale di Organizzazione (PIAO).

Il Piano della qualità dell'ASP si propone come obiettivo il miglioramento qualitativo dell'assistenza alla persona sotto tutti gli aspetti, ma si propone altresì miglioramenti significativi in termini di sviluppo organizzativo e rinnovamento culturale.

Il Piano si ispira alle logiche del miglioramento continuo di tutti i processi dell'ASP; si orienta alle logiche di funzionamento della condivisione degli obiettivi e del coinvolgimento diffuso.

Il Piano della Qualità reca disposizioni valide per il triennio 2023-2025, in ragione del collegamento con il Piano Integrato di Attività e Organizzazione il presente piano viene aggiornato entro il 31 marzo di ogni anno.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Piano definisce i principi generali del sistema di gestione per la Qualità ed è applicato a tutti i processi presenti all'interno della struttura.

## 3. DESTINARI

I contenuti del piano sono destinati a tutto il personale operante all'interno della struttura, incluso il personale alle dipendenze della ditta appaltatrice del servizio di assistenza.

## 4. TERMINOLOGIE ED ABBREVIAZIONI

Ai fini del presente Piano della Qualità si applicano le definizioni di seguito riportate:

*Piano della Qualità*: insieme di struttura organizzativa, responsabilità, procedure, attività, capacità, risorse che garantisce che i servizi rispondano ai requisiti di qualità.

*Qualità*: concetto per generare un rinnovamento culturale e una capacità di operare comune, omogenea, diffusa, interiorizzata.

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento <b>Piano</b>
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 4 di 13

*Processo aziendale:* catena di attività caratterizzata per ogni fase da relazioni successive “fornitore/utente”, in cui l’utente di ogni fase rappresenta a monte le esigenze dell’assistito.

*Miglioramento:* processo che garantisce il “benessere dell’assistito” e il “successo” della Fondazione attraverso obiettivi adeguatamente individuati e perseguiti.

*Mantenimento:* attività che garantisce costantemente il presidio e “il miglioramento continuo” di tutti i processi aziendali.

*Progetto Obiettivo o Progetto Qualità:* ideazione consequenziale di fasi finalizzata al raggiungimento di un obiettivo.

*Procedura:* regola scritta e condivisa dagli operatori che definisce la sequenza delle attività e delle responsabilità.

*Protocollo:* sequenza di comportamenti di tipo professionale, descritti in maniera puntuale.

*Documento operativo:* descrizione dettagliata da un punto di vista operativo delle modalità di esecuzione di una determinata attività.

*Indicatore:* strumento di misurazione qualitativo o quantitativo di un oggetto o di un fenomeno che ne consente il controllo e la valutazione, al fine dell’implementazione di eventuali azioni di miglioramento

*Registrazione documentale:* qualsiasi documento che dia evidenza delle attività effettuate.

*Persona, Persona assistita, Assistito:* destinatario di tutti gli interventi assistenziali, portatore di diritti inalienabili.

Nel Piano della Qualità e nei documenti ad esso correlati sono utilizzati degli acronimi con il seguente significato:

- A.S.P.: Azienda di Servizi alla Persona
- U.O.: Unità Operativa
- L.R.: Legge Regionale
- F.V.G.: Friuli Venezia-Giulia
- s.m.i.: successive modifiche e integrazioni

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento <b>Piano</b>
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 5 di 13

## 5. **Miglioramento continuo**

L'ASP "Casa per Anziani" è istituita ai sensi della L.R. F.V.G. n. 19 del 11.12. 2003 s.m.i., ha personalità di diritto pubblico e opera senza fini di lucro, perseguendo la sua attività di gestione in base a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, osservando il vincolo del pareggio di bilancio, da raggiungere attraverso l'equilibrio fra costi e ricavi.

I principi ai quali risponde l'attività dell'ASP costituiscono il riferimento principale per tutti coloro che operano all'interno dell'Azienda, in particolare per il personale che ha il compito di tradurre i valori dichiarati in azioni e comportamenti.

L'ASP impronta la propria attività alla trasparenza, etica professionale e miglioramento continuo della performance organizzativa e individuale/professionale.

### Mission

Nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona e in stretta collaborazione con la famiglia e tutte le realtà del territorio, la nostra mission è quella di ricreare un ambiente familiare capace di offrire assistenza qualificata e personalizzata, sia alle persone autonome che a quelle non autosufficienti, garantendo sempre il benessere psicofisico, la socializzazione. In generale l'ASP punta a creare un modello organizzativo in cui il fulcro sia rappresentato non solo dai bisogni, ma anche dai desideri e aspettative espressi dai residenti.

Fare scelte organizzative in grado di accompagnare l'organizzazione a coniugare efficacia, efficienza ed umanizzazione della Cura è uno degli obiettivi più importanti del prossimo triennio.

La filosofia è quella di offrire un servizio dagli standard qualitativi elevati, attuando allo stesso tempo una politica di contenimento delle rette, compatibilmente con la situazione economica generale.

In tale ottica l'ASP punta a ricreare e consolidare una sinergia con le diverse realtà territoriali che possono supportare il progetto aziendale (associazioni di volontariato, istituzioni pubbliche ecc.).

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento <b>Piano</b>
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 6 di 13

### Obiettivi generali

Gli obiettivi generali che orientano l'organizzazione dell'ASP, e sulla base dei quali viene formulato il presente piano, sono:

- garantire il benessere della persona assistita attraverso il costante presidio e il miglioramento continuo di tutti i processi all'interno dell'ASP;
- affermarsi come luogo di Cura capace di non vedere solo la cura come somma di azioni e di prestazioni, ma di veri e propri progetti di assistenza individualizzati in grado di cogliere le problematiche della persona e costruire percorsi per il suo benessere in ogni condizione.

Questo si realizzerà ponendo l'attenzione non solo sul "che cosa fare" ma anche e soprattutto sul "come" farlo. Accoglienza della persona, biografia, autobiografia, accertamento infermieristico, scheda assistenziale e consegne diventeranno le fondamenta di un modello capace di creare Cura e di misurarne altresì l'impatto sulle persone (residenti, professionisti e familiari). Questi saranno strumenti insostituibili per un'educazione ed una sensibilizzazione alla persona anziana, alla sua senilità, alle sue patologie, con particolare attenzione alle demenze, alla malattia, alla sofferenza e alla solitudine.

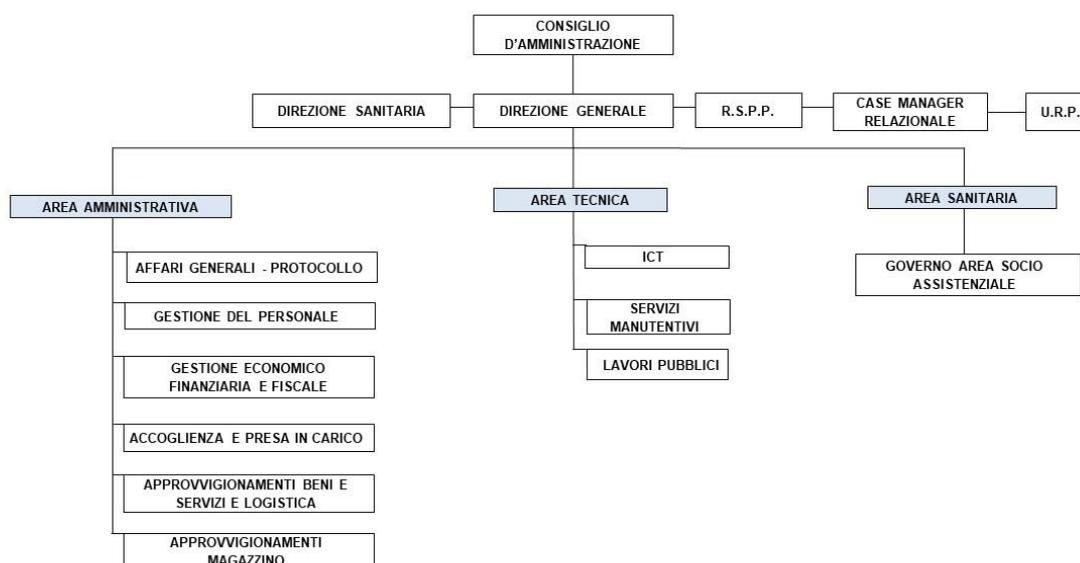
L'ASP si impegna a:

- mettere al centro di ogni azione i valori che riguardano la dignità della persona e il senso della vita;
- perseguire una gestione improntata all'efficacia ed efficienza per garantire una solidità di bilancio in grado anche di creare un bilancio sociale per presentare al territorio gli esiti del lavoro svolto in organizzazione;
- sviluppare le capacità professionali del personale in coerenza delle strategie e delle esigenze organizzative stabilite dal Consiglio di Amministrazione dell'ASP;
- creare un ambiente organizzativo all'interno del quale gli operatori possano sentirsi parte attiva e nel quale resilienza, autoefficacia, speranza e ottimismo possano essere continuamente attenzionati ed allenati.

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento <b>Piano</b>
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 7 di 13

## 6. IL MODELLO ORGANIZZATIVO

ORGANIGRAMMA Azienda Pubblica di Servizi alla Persona «CASA PER ANZIANI»



rev.05\_16/06/2023

## 7. FORMAZIONE PER LA QUALITA'

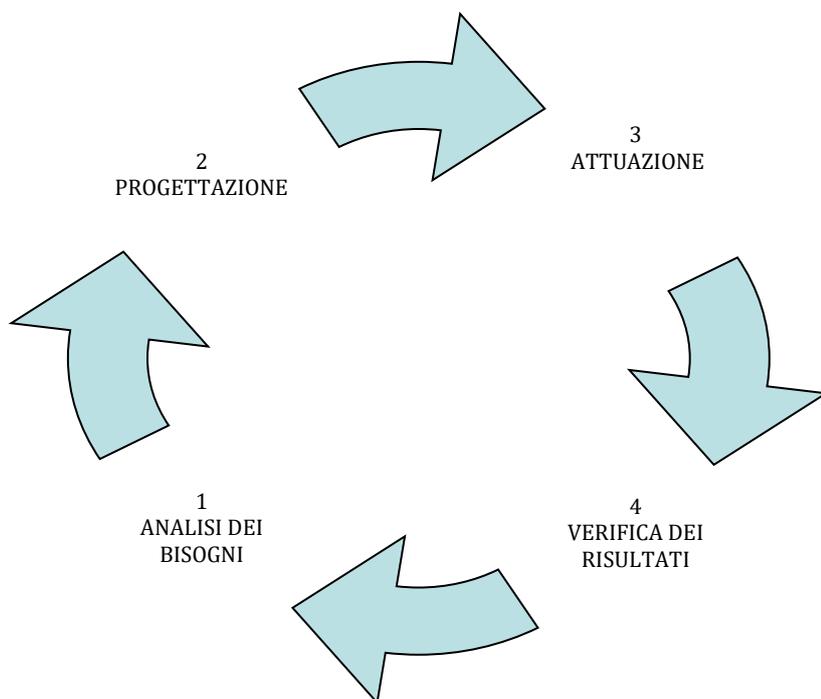
Presupposto del miglioramento continuo dei processi è il massimo coinvolgimento delle risorse umane. La formazione è una funzione essenziale all'interno dell'organizzazione dall'ASP in quanto funge da supporto al cambiamento organizzativo; è una delle leve strategiche di cui il sistema dispone, che deve trovare integrazione con gli altri settori dell'organizzazione.

La formazione assume un ruolo primario nella politica dell'ASP poiché favorisce:

- supporto al cambiamento organizzativo;
- motivazione del personale;
- integrazione e sviluppo delle professionalità;
- miglioramento della qualità;
- adesione alla mission dell'ASP

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento Piano
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 8 di 13

## 7.1 Le fasi del processo formativo e la formazione per la qualità



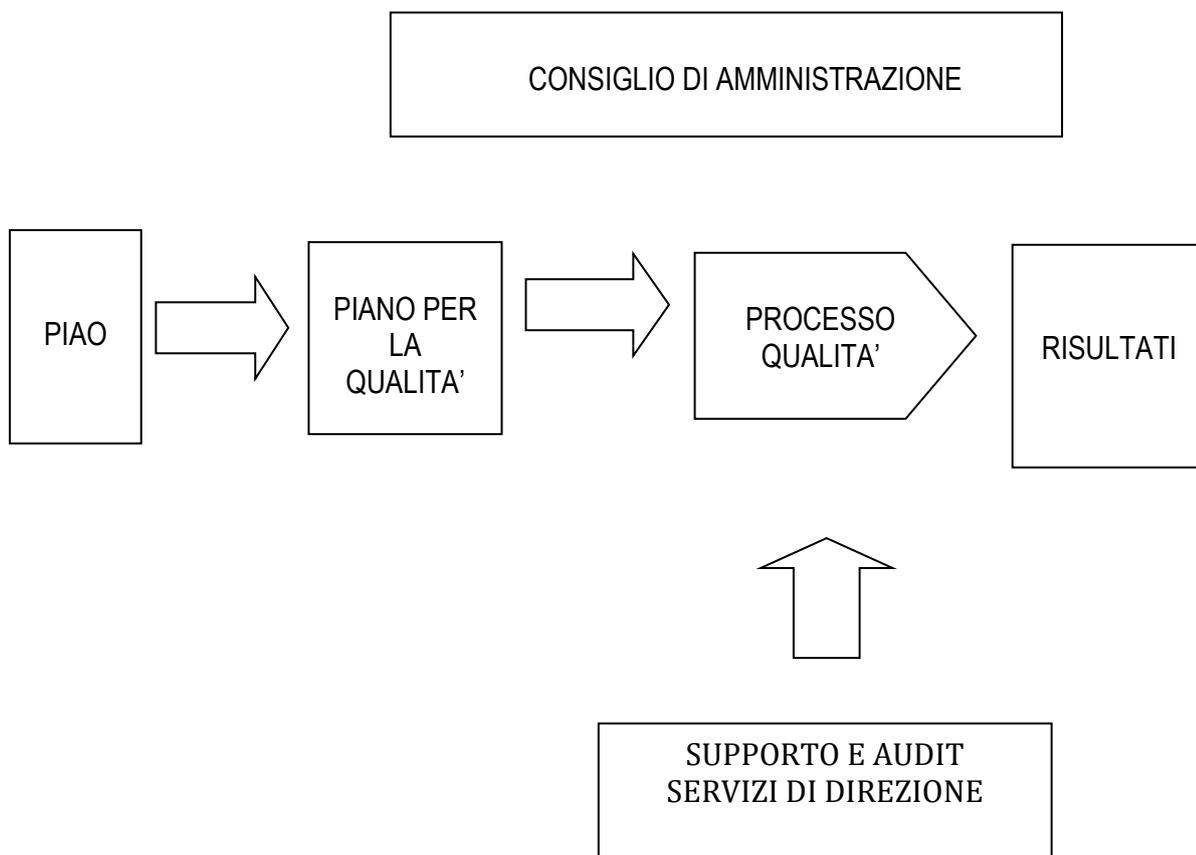
La formazione per la qualità si inserisce all'interno del più ampio scenario generale e prevede un percorso differenziato che si può declinare nelle seguenti fasi:

- propedeutica: inizialmente indirizzata alle funzioni di governo dell'ente per il necessario coinvolgimento verso la cultura della qualità
- metodologica: di approfondimento delle conoscenze anche tecniche nel perseguimento degli obiettivi di qualità con articolare attenzione alle strategie e modalità nella stesura dei progetti per la qualità
- di coinvolgimento: aperta a tutto il personale per la diffusione del concetto del miglioramento continuo della qualità del servizio alla persona.

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento <b>Piano</b>
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 9 di 13

## 8. PROGRAMMAZIONE

Il Piano della Qualità dell'ASP oltre che perseguire il miglioramento qualitativo dell'assistenza alla persona, si propone anche miglioramenti significativi in termini di sviluppo organizzativo e rinnovamento culturale.



L'ASP si impegna all'avvio, sviluppo e mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità e il miglioramento continuo della sua efficacia che prevede:

- la comunicazione all'intera organizzazione dell'importanza di un sistema informativo di gestione rispondente ai requisiti di servizio richiesti dagli assistiti, dalle loro famiglie, dagli enti esterni;

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento Piano
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 10 di 13

- il mantenimento e aggiornamento di una politica della qualità che tenga conto del conteso organizzativo interno e dell'aspetto ambientale esterno all'ente;
- la definizione di obiettivi per la qualità, correlati agli indirizzi descritti nella Politica della qualità, che sono monitorati costantemente per verificarne il grado di raggiungimento;
- il riesame periodico del sistema di gestione per la qualità da parte della Direzione per verificarne l'efficacia.

## 9. OBIETTIVI DELLA QUALITÀ

### 9.1 Accredimento istituzionale

<b>OBIETTIVO</b> La Residenza partecipa al percorso di accreditamento istituzionale regionale.
---

AZIONI	2023	2024	2025
Presentazione istanza e accreditamento provvisorio	x		
Le procedure previste dal regolamento per l'accredimento sono conosciute e applicate da tutto il personale e costantemente aggiornate rispetto alle criticità		x	

<b>INDICATORI</b> - Accredimento provvisorio rilasciato dalla regione FVG - Accredimento definitivo
---

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento Piano
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 11 di 13

## 9.2 Diritti e doveri dei residenti e delle loro famiglie

### OBIETTIVI

Miglioramento della comunicazione di informazioni a caregiver e parenti per una corretta percezione della qualità dei servizi offerti

AZIONI	2023	2024	2025
Predisposizione del documento sui diritti e doveri di residenti e familiari	x		
Monitoraggio della percezione dei residenti/familiari sui servizi e sulle informazioni ricevuti.		x	x
Tenuta di incontri psico-educazionali dedicati ai familiari.		x	x

### INDICATORI

- presentazione e consegna ai residenti ed alle loro famiglie della brochure sui diritti e doveri
- aggiornamento della procedura di accoglienza con tali indicazioni
- grado di soddisfazione dei residenti e delle famiglie per i servizi e le informazioni ricevute
- numero di reclami/elogi espressi dai residenti

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento Piano
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 12 di 13

### 9.3 Qualità della vita e dell'assistenza delle persone con demenza

#### OBIETTIVI

La struttura assicura un percorso di cura strutturato per le persone che vivono con demenza ed alzheimer

AZIONI	2023	2024	2025
Avvio percorso di formazione specifico secondo il modello Sente-mente per tutte le figure	x	x	
Messa a regime dell'organizzazione dell'assistenza del Nucleo Alzheimer secondo il modello Sente-mente			x
Ricaduta "culturale" sul resto della casa per anziani		X	X

#### INDICATORI

- partecipazione degli operatori al percorso formativo
- grado di soddisfazione del personale partecipante al percorso formativo
- creazione del cruscotto della qualità di Cura erogata e misurazione dell'andamento mensile
- riduzione delle contenzioni fisiche
- riduzione dei disturbi del comportamento

 A.S.P. CASA PER ANZIANI CIVIDALE	Nome documento			
	<b>PIANO DELLA QUALITA'  ASP CASA PER ANZIANI</b>			Tipo documento <b>Piano</b>
	Codice:	Edizione: 1	Data: 13.06.2023	Pag. 13 di 13

- numero di reclami/elogi espressi dai residenti/familiari del nucleo Alzheimer

## 10. AUDIT

Durante l'anno solare vengono svolti da uno a 3 monitoraggi su tutti i progetti Qualità dell'ASP ai quali partecipano il referente del progetto, il responsabile del servizio, altri eventuali componenti del gruppo Qualità. Ai monitoraggi partecipa il Direttore generale.

Per ogni monitoraggio viene predisposto un report che attesta il livello di attuazione.

## 11. RESPONSABILITÀ

I soggetti incaricati gestione della qualità partecipano alla redazione/revisione dei documenti, costituiscono gli eventuali gruppi di lavoro e sottopongono i documenti al Direttore Generale per l'approvazione.

L'approvazione del documento è responsabilità del Direttore Generale che altresì verifica l'effettiva applicazione dei contenuti dei documenti stessi.

Il Responsabile dell'Area Sanitaria concorre insieme al Direttore Generale alla verifica dell'effettiva applicazione delle disposizioni dei documenti.

Per il dettaglio delle responsabilità relative a ciascuna U.O. si rimanda al "Regolamento di organizzazione" dell'ASP.