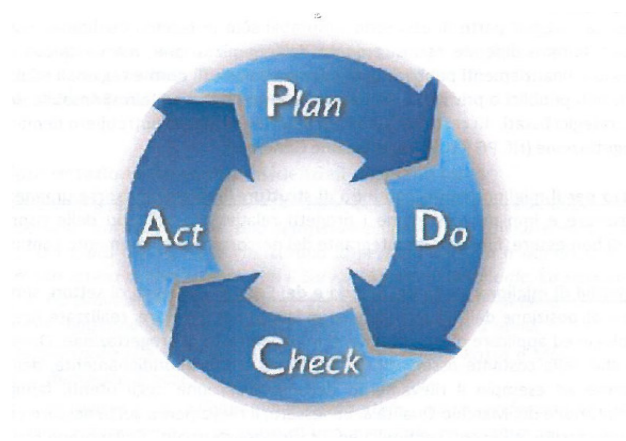


PIANO DI MIGLIORAMENTO PER LA QUALITA'

ANNO 2013



Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione il 19 dicembre 2012

1 Scopo e Campo di Applicazione

Il presente Piano di Miglioramento della Qualità descrive gli obiettivi e indica le attività necessarie per il loro raggiungimento, le responsabilità ed i tempi di attuazione. Si tratta di obiettivi misurabili e coerenti con la Mission e la Politica della Qualità, emessa dal Consiglio di Amministrazione in collaborazione con la Direzione Generale, che ha come fine il miglioramento del servizio e la soddisfazione dei residenti. Al di là delle specifiche responsabilità, tutto il personale è tenuto a collaborare e ad essere parte in causa proponente ed attiva per l'ottenimento di quanto indicato. La Direzione Generale si impegna a monitorare costantemente l'avanzamento delle attività per il raggiungimento degli obiettivi e quindi ad aggiornare il presente Piano di Miglioramento al fine di permettere il riesame delle attività e del Sistema di Gestione per la Qualità per verificarne la rispondenza agli obiettivi fissati.

2 Riferimenti Normativi e Aziendali

I documenti presi come riferimento sono i seguenti:

DGR 45/2012

UNI EN ISO 9001 // Manuale Qualità – revisione 3 del 4 gennaio 2011 // Dichiarazione di Missione del 15 gennaio 2008 // Politica della Qualità del 19 luglio 2012 // Consuntivo Qualità Anno 2011 // Piano di Miglioramento Anno 2012

3 Struttura del piano di miglioramento

Il presente Piano di Miglioramento viene strutturato nella seguente maniera:

- Obiettivi Strategici: definiti dall'Alta Direzione, hanno lo scopo di indirizzare l'azione di tutta l'organizzazione.
- Linee di indirizzo per il miglioramento continuo di strutture/impianti e risorse umane: il miglioramento continuo di strutture e impianti, così come i progetti relativi allo sviluppo delle risorse umane, sia di formazione sia di ben-essere, fanno parte integrante del percorso di miglioramento continuo dell'Ente.
- Progetti ed obiettivi di miglioramento dei Settori e dei Servizi: i progetti di settori, servizi o gruppi sono uno strumento a disposizione delle diverse équipes di lavoro per innovare, realizzare ricerche, sperimentare diverse metodologie ed applicare diversi strumenti in un contesto di progettazione. Questi obiettivi sono il risultato, della costante osservazione del lavoro svolto e dell'analisi dei dati a disposizione, come il rilevamento della soddisfazione degli utenti, famigliari, volontari e personale, la valutazione del Marchio Qualità & Benessere, il rilevamento sul benessere organizzativo, i dati sull'andamento dei servizi, gli eventi sentinella ed il carico assistenziale. Coadiuvano i gruppi di lavoro interdisciplinari: il Direttore Sanitario, che aiuta ad analizzare i dati, identificare possibili obiettivi di miglioramento, dare suggerimenti ed indirizzi, l'addetto alla Qualità come facilitatore del lavoro di programmazione e di controllo degli obiettivi prefissati.

4. Obiettivi Strategici

GESTIONE STRUTTURA CERINO ZEGNA

Obiettivo Uno, biennale:

il decreto legislativo 231 del 2001 con rif. art. 30 del D.lgs. 81/08 (oggetto di varie integrazioni successive), ha introdotto nel nostro ordinamento il principio per cui le società, associazioni ed enti rispondono direttamente per i reati commessi per loro interesse o vantaggio da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione, direzione.

Il Cerino Zegna, come sede della Presidente dell'Associazione ANSDIPP-ARIA Piemonte, ad aprile 2011 aveva organizzato un Convegno sull'argomento e nell'anno 2012, si è iniziato il percorso che porterà alla certificazione sulla sicurezza, con la consulenza di Città Studi SpA e dell'Avv. Rodolfo Rosso.

Questo obiettivo per l'anno 2013 prevede incontri trimestrali a partire da gennaio, in base al seguente flusso delle attività che devono essere effettuate per l'emissione del Modello:

- approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del codice etico e del modello organizzativo
- individuazione da parte del Consiglio di Amministrazione dei componenti dell'Organismo di Vigilanza e nomina dell'Organismo stesso
- riunione dei membri dell'Organismo di Vigilanza ed emissione di un VERBALE DI RIUNIONE di insediamento nel quale approvano il REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA e definiscono le cariche attribuite all'interno dell'Organismo di Vigilanza
- consegna documentazione dell'Ente al Consiglio di Vigilanza
- diffusione Codice etico e Modello Organizzativo
- applicazione del Modello Organizzativo

Costi preventivati

TOT. € 6.000,00 circa

Responsabilità operativa _ Paola Garbella, Direttore Generale

Obiettivo due, triennale: "Nuove tecnologie per la Comunicazione nei servizi per gli anziani".

Il nostro Ente da sempre opera nell'ottica di un continuo sviluppo, che tiene conto degli interessi dei suoi ospiti e dei suoi utenti in generale.

Le problematiche dell'anzianità e dell'invecchiamento sono legate ai cambiamenti della rete sociale in cui i "nuovi" anziani vivono.

Le abitudini, il livello di istruzione, gli hobbies, e quindi le necessità, delle persone che accogliamo oggi riflettono un vissuto, rispetto alla tecnologia, che va via via evolvendo. Inoltre con il supporto informatico ci proponiamo di sviluppare attività molto specifiche per coinvolgere alcuni residenti in un percorso personalizzato ed idoneo allo sviluppo delle potenzialità inespresse o al mantenimento dell'attenzione e della memoria.

Si sono perciò previsti tre ambiti di utilizzo:

- livello uno, coinvolgimento ospiti con problemi di isolamento/depressione ma "attivi" mentalmente. Per loro si attiveranno: giochi base per stimolare le capacità logiche, di associazione e giochi per la stimolazione della memoria, con lo scopo di interessarle senza pretendere troppo impegno un punto internet in modo da rendere possibile una comunicazione quasi immediata con i parenti.
- livello due, coinvolgimento anche ospiti non autosufficienti. Saranno istituite delle caselle di posta per ciascun ospite che abbia famigliari con indirizzo e-mail, in modo da garantire uno scambio

comunicativo immediato. Sarà possibile, in caso di eventi significativi e/o periodi di lontananza dal familiare relazionarsi anche tramite foto o brevi filmati.

- livello tre, allacciamento di web camera per un approccio al computer finalizzato alla comunicazione, nell'ottica di un avvicinamento all'utenza, ed ai suoi bisogni, oltre che nell'intenzione di dare sempre maggior trasparenza rispetto alla quotidianità della vita al suo interno, vuole istituire un collegamento diretto con l'esterno.

Nota: il livello tre dipende dalla reale presenza nelle Strutture di ospiti e parenti in grado di usufruirne.

Durante quest'anno c'è stato l'avvio sperimentale con un ristretto gruppo di utenti a Lessona per cui possiamo dire che se l'

Anno 2012, avvio progetto sperimentale presso Residenza Maria Grazia Lessona.

Costi	Risorse umane	Materiale
	Facendo parte integrante del servizio di assistenza all'ospite non ci sono costi aggiuntivi.	Il materiale sarà reperito a titolo volontario e gratuito da personale, familiari e volontari.

A partire da 2013 si prevede:

Anno 2013, realizzazione postazione per avvio progetto presso Cerino Zegna Occhieppo Inferiore.

Costi	Risorse umane	Materiale
	Facendo parte integrante del servizio di assistenza all'ospite non ci sono costi aggiuntivi.	Per acquisto thinklient, circa € 250,00 per postazione wifi, circa € 150,00

E nell'anno successivo:

Anno 2014, conclusione fasi progetto con scambio formativo interno tra sedi. Relazione di esito.

Costi	Risorse umane	Materiale
	Lo scambio esperienziale tra le due sedi, sarà svolto in orario di lavoro, non previsti costi aggiuntivi.	Acquisto attrezzatura web camera circa € 200,00

N.B. Costi da verificare specificatamente TOT: € 600,00 circa

Responsabilità operativa _ Paola Garbella, Direzione Generale e Daniela Mancuso, Resp. Informatica

Obiettivo tre, annuale: "Revisione/aggiornamento PG/IO/MD ISO: 9001".

Nell'anno 2012 si sono verificati significativi cambiamenti organizzativi interni all'Ente, a seguito dei quali era stata richiesta una sospensione del Marchio. Con la successiva riattivazione gli esiti delle verifiche ispettive, sia interna che esterna per l'anno 2012, si è preso atto che il sistema per la Gestione della qualità ISO: 9001 deve essere aggiornato per quanto concerne la modulistica in generale.

L'obiettivo, entro il 31/12/2013, è di poter procedere alla revisione completa della suddetta modulistica, in modo da configurarla con le variazioni legate all'utenza, alle riorganizzazioni interne ed alla crescita delle richieste e capacità assistenziali offerte dal nostro Ente.

Responsabilità operativa _ Paola Garbella, Direzione Generale

COINVOLGIMENTO TERRITORIALE

Obiettivo Uno, Biennale: "Sviluppo servizi ambulatoriali di fisioterapia".

Questo obiettivo comprende sia la residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore che la residenza Maria Grazia situata a Lessona e prevede, per i servizi di fisioterapia, uno sviluppo ambulatoriale fruibile per persone non residenti nelle Strutture.

Nell'anno 2012, come da progetto, l'ambulatorio è stato avviato in maniera operativa, con :

- n° 39 interventi ambulatoriali per esterni presso il Cerino Zegna e 24 presso la Residenza Maria Grazia di Lessona
- n° 96 interventi domiciliari, nell'arco dell'anno, con cadenza bisettimanale
- presentazione di un PROGETTO PER L'AMPLIAMENTO AMBULATORIALE in data 24/02/2012, con relativi preventivi rispetto a ristrutturazione spazi, disposizioni elettriche come da normativa, macchinari utili, bozza depliant (allegati disponibili presso Palestra).

Per l'anno 2013 è previsto:

- studio/verifica/approvazione preventivi
- avvio lavori
- approvazione depliant e pubblicità

Relazione di esito.

Per l'anno 2014 servizi operativi

Responsabilità operativa _ Agnese Bonavigo, Coordinatore Servizio di Fisioterapia

Obiettivo Due, progettazione socio-assistenziale in collaborazione con CISSABO:

Con una lettera del 30/10/2012 il Consorzio Intercomunale CISSABO, invita le Strutture presenti sul territorio a realizzare una collaborazione per definire e gestire un progetto a sostegno della permanenza degli anziani al proprio domicilio.

**L'opera Pia Cerino Zegna ha aderito all'iniziativa con il progetto "Insieme per la cura": V. allegato 1
A fine 2013 il progetto sarà documentato in base alla reale attivazione delle sopra descritte proposte. Relazione di esito.**

**Responsabilità operativa _ Paola Garbella, Direzione Generale e
Emanuela Petit, Responsabile Lessona**

Obiettivo Tre, biennale "Riprogettazione dei servizi residenziali del piano terra"

Nella loro progettazione originale i n° 30 posti letto del piano terra, erano dedicati a persone con necessità di tipo temporaneo non ben definite. La diminuita assegnazione delle convenzioni del SSN ha provocato un aumento di domande da parte di persone anziane in attesa di convenzionamento che trovano collocazione ai piani primo e secondo.

Per tale motivo è necessario orientare e riprogettare i servizi residenziali del piano terra non solo "in attesa di posto definitivo convenzionato" bensì con nuove proposte di servizi residenziali di alta specializzazione (cure palliative, riabilitazione, fine vita).

Durante l'anno 2012 queste alternative sono state oggetto di studio e approfondimento con:

- stesura progetto "La riabilitazione per migliorare la qualità di vita" **V. allegato 2**
- studio/verifica fattibilità spostamenti ospiti reparto Tovo, residenti a tempo indeterminato, ai reparti Rosso e Mucrone
- spostamento ospiti dal reparto Tovo, in convenzione e privati (in attesa di convenzione) in base data ingresso, agli altri reparti
- effettivo ricovero di persone con necessità di cure palliative, dialisi peritoneale, riabilitazione fisioterapia varia

Durante l'anno 2013 si procederà con:

- stesura depliant informativo
- contatti diretti con divisioni ospedaliere ASL BI per offerta servizi residenziali di alta specializzazione
- verifica/studio preventivi per macchinari fisioterapici utili
- realizzazione accordo con Ditta Sodexò per pasti mono-dose da consumarsi in camera, su richiesta

Relazione di esito.

Responsabilità operativa _ Marco Cattaneo, Direzione Sanitaria

DIFFUSIONE CULTURA DELL'ANZIANITA'

Obiettivo, "Sviluppo continuo attività di formazione".

Molti Enti erogatori di servizi alla persona ed agenzie formative si sono rivolte al Cerino Zegna per l'acquisizione di servizi di formazione, riconoscendo al personale dell'ente una alta professionalità, specializzazione e predisposizione alla trasmissione di conoscenze e pratiche.

Le aree più sviluppate sono quelle relative alla malattia di Alzheimer e agli aspetti gestionali.

Questo obiettivo definisce il suo stesso raggiungimento nella ripetitività annuale delle richieste di interventi, come relatori a:

- Convegni
- Conferenze
- Seminari
- Workshop

Per l'anno 2013:

- è già in calendario l'iniziativa "Alzheimer: idee per la qualità di vita", accreditata ECM, promossa da Maggioli in collaborazione con Anaste Piemonte, Ansdipp e Aria Piemonte.
Relatori: Nicoletta Bocca, Psicomotricista e Paolo Roncati Pet Therapista
- è prevista partecipazione per il V° anno consecutivo al Workshop presso il Forum di Bologna "Occuparsi di risorse umane: dalla gestione al benessere di chi cura", accreditata ECM.
Relatori: Paola Garbella, Direttore Generale e Anna Collobiano, Psicologa

come docenti a:

- corso Universitario per Servizi Sociali, Marco Cattaneo, Direttore Sanitario

come Ente per tirocini:

- corso formazione OSS
- corso per laurea in Scienze Infermieristiche
- corso per laurea in Servizi Sociali

Altre partecipazioni saranno rendicontate, come ogni fine anno, nel "Rapporto formazione".

Responsabilità operativa _ Paola Garbella, Direzione Generale

5 Linee di indirizzo per il miglioramento continuo delle strutture e impianti

1. Adeguamento strutturale per passaggio a Regime autorizzativo Definitivo, nuclei RAF I° piano

In base alla D.G.R. 25-12129/2009:

- nell'anno 2010, è stato elaborato progetto tecnico con preventivo di circa € 200.000 totali
- ottobre 2010, è stata inoltrata richiesta di finanziamento alla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino nella linea di finanziamento "Residenzialità Anziani 2010", che ha stanziato la somma di € 32.500 nell'anno 2011

Tale progetto, in fase di approvazione, viene rimandato in base alla D.G.R. 45 del luglio 2012 all. 2, per essere integrato con il previsto passaggio da posti letto RAF a posti letto RSA e quindi **sarà realizzato nel 2013:**

- progetto presentato alla Commissione Vigilanza ASL BI 20/11/2012
- lavori previsti
 - adeguamento camere con riduzione n° 4 posti letto per tot. 3 nuclei da 20 posti letto ognuno
 - piccole opere murarie per migliorare accessi alcune camere/bagni
 - spostamento locale del personale nel nucleo 1 e realizzazione bagno per il personale stesso
 - ampliamento e spostamento bagno assistito nucleo 1
 - realizzazione per nucleo 1 tisaneria annessa zona pranzo
 - ampliamento locali infermeria I° piano
- **progetto approvato Consiglio di Amministrazione del 28/11/2012 Opera Pia Cerino Zegna Bilancio di Previsione anno 2013**
- **partenza lavori I° marzo 2013 e conclusione entro giugno 2013**
- **costi preventivati € 158.000,00 di cui, con finanziamento Cassa Risparmio Torino € 32.500, il restante con mezzi propri.**

2. Adeguamento a Prescrizioni Vigili del Fuoco per ottenimento CPI (Certificato Prevenzione Incendi)

Con approvazione del Consiglio di Amministrazione Opera Pia Cerino Zegna del 28/11/12 con Bilancio di Previsione anno 2013, si procederà a:

- installare porta REI deposito carrozzelle seminterrato
- installare porta REI "coretto"
- realizzare nuova compartimentazione piano terra Tovo, zona camere da letto, causa vetrata artistica non REI
- spostare valvola gas metano cucina
- realizzare sgancio elettrico per impianto foto-voltaico

Lavori da realizzarsi entro 31/12/2013

Costi preventivati € 10.600,00 con mezzi propri.

3. Installazione sollevatori a soffitto reparto Mucrone I° piano

Con approvazione del Consiglio di Amministrazione del 28/11/2012 Opera Pia Cerino Zegna del Bilancio di Previsione anno 2013

la Ditta Miltecho procederà a:

- installare in n° 32 locali sollevatori a soffitto per un'utenza pari a n° 40 posti letto.

Inizio lavori 15/01/2013 e fine lavori 28/02/2013

Costi preventivati € 50.000,00 con mezzi propri.

Responsabilità operativa _ Nicoletta Vaglio, Segreteria della Direzione e Resp. Uff. Tecnico

6. Linee di indirizzo per lo sviluppo di competenze e del benessere del personale

1 Piano della Formazione

La formazione e l'aggiornamento permanente sono un'attività essenziale per il miglioramento della qualità in una struttura che offre servizi alle persone. Le figure professionali coinvolte sono tante e la formazione di tale professionisti richiede un continuo aggiornamento in modo da garantire gli elementi essenziali ad un buon servizio. Inoltre norme sempre nuove, soprattutto sul tema della Sicurezza e della Privacy, ci impongono adeguamenti e provvedimenti che necessitano di personale formato e costantemente aggiornato su queste tematiche. Investire nel capitale umano non è oggi una scelta, ma una necessità per erogare servizi di qualità.

Prendendo in considerazione questi aspetti, come ormai consuetudine, si è predisposto il Piano di Formazione per l'anno 2013

V.allegato 3

Responsabilità operativa _ Daniela Mancuso, uff. Risorse Umane

2 Ben essere dell'operatore

Occuparsi e "prendersi cura" di risorse umane nel contesto di un'azienda che offre servizi alla persona e, soprattutto, persone in stato di necessità risulta di fondamentale importanza.

E' ormai consuetudine del nostro Ente investire annualmente sul "ben essere organizzativo".

Per l'anno 2013 si avranno:

- restituzione esiti dei progetti, attuati nel 2012, per Nuclei alta, media e bassa intensità assistenziale
- V. allegato 6**
- possibilità per il personale di accedere a servizi fisioterapici
 - benefit aziendali riproposti per l'anno solare 2013

Si confermano altresì strategie gestionali riguardo alle Risorse Umane quali:

- incontri di gruppo/nucleo per gestire eventuali problematiche/conflitti
- possibilità di colloqui individuali con la Psicologa
- giornate formative per acquisizione crediti ECM pagate dall'Ente
- sostituzioni per ferie estive
- sostituzioni per malattie lunghe
- possibilità di avere turni pianificati a lungo termine
- possibilità di effettuare cambi turno
- premio di partecipazione annuale
- possibilità di trasferimenti su richiesta degli operatori in altri nuclei
- condivisione nelle strategie dell'Ente, incontri con Direzione Generale e Presidente

Responsabilità operativa _ Anna Collobiano, Psicologa

7. Progetti ed obiettivi di miglioramento dei Settori e Servizi

1. SETTORE ALZHEIMER

L'Alzheimer Cafè è un'iniziativa nata in Olanda nel 1997 e diffusa ormai in tutta Europa, che ha l'obiettivo di aprire uno spazio di incontro per i malati di Alzheimer e i loro famigliari, dando loro l'opportunità per parlare e condividere la fatica della cura del proprio caro, per confrontare le strategie trovate, per far fronte al carico assistenziale, per porre domande a persone qualificate ed ottenere risposte utili ad affrontare un po' più serenamente la quotidianità.

La nostra iniziativa (avviata il 14 ottobre 2009) ha proseguito la sua attività anche negli anni 2010, 2011 e 2012.

La partecipazione è sempre stata in ascesa (n.b. da n. 3 a n. 10 famiglie partecipanti, per un totale complessivo di n. 20 famiglie nei tre anni) e proprio questo ci ha fatto propendere per **tentare un ulteriore sviluppo e divulgazione su tutto il territorio provinciale per l'anno 2013.**

Si pensa di proporre, in parallelo, gli incontri di caffè Alzheimer in due poli biellesi:

- Zona occidentale del biellese, con centralità nella città di Biella
- Zona orientale del biellese, con centralità nella città di Cossato

v. allegato 4

Responsabilità operativa _ Anna Collobiano, Psicologa

2. SETTORI E SERVIZI Opera Pia cerino Zegna e Residenza Maria Grazia

Progetto unico dell'Ente per il 2013: "Libertà, sicurezza e metodo" che coinvolgerà tutte le figure professionali, i famigliari ed i volontari.

L'Opera Pia cerino Zegna ha evidenziato dal 2011 l'importanza di un lavoro congiunto tra le figure professionali al fine di canalizzare ad un miglior servizio all'ospite, i dati raccolti per quanto riguarda eventi importanti quali cadute e contenzioni.

I sistemi di qualità utilizzati dall'Ente per monitorare il servizio offerto, certificazione ISO 9001 e Marchio Q&B, sottolineano, sia per lo stesso 2011 che per il 2012, le capacità di monitoraggio in merito, suggerendo di valorizzare tale potenziale.

Per l'anno 2013 si è quindi proposto questo progetto, unico e congiunto, che ci permetterebbe di proporci come best performer sull'argomento, per la valutazione del Marchio Qualità e Benessere, per il 2014. V. allegato 5

Finalità

- Affrontare le problematiche cliniche che precedono e seguono il contenimento con lo scopo di definire con un approccio sistematico la necessità, l'efficacia, i rischi e l'eticità dei vari metodi di contenimento.
- Creare una scheda multidisciplinare apposita ed effettivo inserimento nell'iter relativo di tutte le figure professionali coinvolte.
- Creare un opuscolo per uniformare e garantire a tutti la corretta conoscenza ed applicazione delle contenzioni.
- Ridurre il numero effettivo di contenzioni utilizzate dagli ospiti confrontandole con quelle utilizzate nel 2012 (raccolta dati), auspicando una possibile riduzione del 10%.
- aumento del gradimento dei parenti (verificabile dal questionario di fine anno) grazie al maggior coinvolgimento

	Risorse umane	Materiale	Altro
	Formazione per gruppi di lavoro: Operatori, animatori, Infermieri, volontari e parenti, Fisioterapisti e Psicomotricista, MMG Supervisione gruppi di lavoro: Resp. Settori e Direzione Sanitaria	Utilizzo pc, materiale di archiviazione etc. Redazione scheda ed opuscolo	Visite presso strutture virtuose Corsi di aggiornamento per personale di riferimento
	Gli incontri si terranno negli orari di lavoro per le figure “quadri” e si utilizzeranno spazi nelle riunioni di reparto per gli operatori.	Materiale disponibile presso l’Ente Realizzazione scheda interna Realizzazione opuscolo Arte della Stampa	<u>Visite:</u> costo/die figura professionale <u>Corsi aggiornamento:</u> si prevedono corsi accreditati con utilizzo giornate formazione riconosciute per ECM

Costi da definire in base approvazione progetto gennaio 2013

Responsabilità operativa _ Agnese Bonavigo, Resp. Servizio Fisioterapico