

## PIANO DI MIGLIORAMENTO PER LA QUALITA'

**ANNO 2014**



Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione il 29/01/2014

## 1 Scopo e Campo di Applicazione

Il presente Piano di Miglioramento della Qualità descrive gli obiettivi dell'Ente. 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 e DGR 85/2013

D.Lgs 231/2001

UNI EN ISO 9001 // OHSAS 18.001 2007 // Manuale Qualità – revisione 4 gennaio 2014 // Dichiarazione di Missione del 15 gennaio 2008 // Politica della Qualità del 19 luglio 2012 // Rapporto stato sistema Qualità anno 2013 // Piano di Miglioramento Anno 2013.

## 3 Struttura del piano di miglioramento

Il presente Piano di Miglioramento viene strutturato nella seguente maniera:

- a. Obiettivi Strategici: definiti dall'Alta Direzione, hanno lo scopo di indirizzare l'azione di tutta l'organizzazione.
- b. Linee di indirizzo per il miglioramento continuo di 1. strutture/impianti e 2. risorse umane; il miglioramento continuo di strutture e impianti, così come i progetti relativi allo sviluppo delle risorse umane, sia di formazione che di ben-essere, fanno parte integrante del percorso di miglioramento continuo dell'Ente.
- c. 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 nuove metodologie.

Questi obiettivi sono il risultato, della costante osservazione del lavoro svolto e dell'analisi dei dati a disposizione, soprattutto 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, e l'addetta alla Qualità quale facilitatore esperto del lavoro di programmazione e di controllo degli obiettivi prefissati.

**a. Obiettivi Strategici**

**GESTIONE STRUTTURA CERINO ZEGNA**

**Obiettivo 1:** D.lgs. 231/01 con rif. art. 30 D.lgs. 81/08

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.

*Resp. operativa Direzione Generale, obiettivo biennio 2012-2013*

**TOT. € 6.000,00 circa**

**anno 2012:**

studio fattibilità implementazione sistema ISO 9001 con consulenza di Città Studi SpA e Avv. Rodolfo Rosso

- incontri informativi ed organizzazione del lavoro

**anno 2013:**

implementazione sistema ISO 9001 con:

- unico "manuale qualità" aggiornato
- aggiornamento di PG/IO/MD già in atto
- aggiunta procedure specifiche sulla sicurezza
- emissione Modello Organizzativo e Codice Etico

**SLITTAMENTO anno 2014:**

- definizione Organismo di Vigilanza (Consiglio Amministr. gen. 2014)
- diffusione Codice Etico e Modello Organizzativo (come da piano entro feb. 2014)
- applicazione del modello stesso (verifica interna feb.-marzo 2014)

**Obiettivo 2:** 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 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.

*Resp. operativa Direzione Generale, obiettivo triennio 2012-2014*

**TOT. € 600,00 circa**

**anno 2012: raggiunto**

- avvio progetto sperimentale presso Residenza Maria Grazia

**anno 2013: raggiunto, il progetto non risulta però in linea con l'attuale utenza. In valutazione per 2014**

- realizzazione postazione internet presso piano terra Cerino Zegna

**anno 2014:**

presso la Struttura di Occhieppo Inferiore, nel biennio 2012-2013, l'utenza non si è realizzata un gruppo di utenti da avviare a questa attività in misura sufficiente per raccogliere dati confrontabili con quanto realizzato alla Residenza Maria Grazia. L'obiettivo previsto per il 2014 di condivisione tra le due sedi dell'avanzamento del progetto, si rivaluta con la **VALUTAZIONE di VARIAZIONE** che comprenderà anche uno studio di fattibilità per l'utilizzo di lavagne LIM da acquistare una per ogni sede (Residenza Maria Grazia e Cerino Zegna) v. *allegato 1*

**TOT. preventivo € 2.050,00 +IVA**

### **Obiettivo 3: “Benchmarking sugli indicatori di performance organizzativo-assistenziali per RSA”**

Il nostro Ente da anni è iscritto all'Osservatorio RSA dell'Università LIUC di Castellanza (CREMS); tra le varie iniziative promosse dall'Osservatorio, vi è la possibilità di raccogliere dati relativi ai principali indicatori di performance in una RSA.

Per l'anno 2014 si propone una partecipazione attiva al fine di avere un confronto con altri che svolgono lo stesso nostro servizio, sempre nell'ottica di individuare spazi di miglioramento continuo nei nostri servizi.

*Resp. operativa Direzione Generale, obiettivo annuale*

**costi indiretti**

#### **anno 2014:**

- raccolta dati
- elaborazione a cura università
- studio e confronto su indicatori con altre Strutture
- eventuale pianificazione attività specifiche

## **COINVOLGIMENTO TERRITORIALE**

### **Obiettivo 1: sviluppo Assistenza Domiciliare Territoriale**

Al fine di ampliare l'offerta di prestazioni volte a sostenere e prolungare la permanenza degli anziani presso il proprio domicilio, si stanno avviando, dopo anni di spontanea cooperazione tra il sistema residenziale e quello domiciliare, collaborazioni formalizzate tra il terzo settore, il mondo del volontariato e gli Enti Pubblici preposti.

Scopo delle iniziative è ampliare l'offerta di prestazioni volte a sostenere e prolungare la permanenza degli anziani presso il proprio domicilio, nonché, per il nostro Ente, sperimentare un nuovo ramo di attività, che potrà nel tempo rappresentare una delle tante risposte alle persone che a noi si rivolgono, nello specifico:

#### **a) protocolli d'intesa per sviluppo Domiciliarità**

*Resp. Direzione Generale e Responsabili Settore AMB Occhieppo Inferiore e Lessona, obiettivo annuale 2014*

(v. allegati 2 e 3 bozze protocolli d'intesa)

**costi indiretti**

- Protocollo d'intesa per DOMICILIARITA' con Associazione Opera Assistenza Infermi e Comune, di Occhieppo Inferiore
- Protocollo d'intesa per progetto di collaborazione/affiancamento Associazione “Dopo di Noi”
- Rinnovo Protocolli di intesa con Iris e CISSABO

#### **b) “Assistenza domiciliare per il malato di Alzheimer”**

Il progetto sperimentale parte dall'assunto che la famiglia è la struttura portante dell'assistenza ai malati di Alzheimer.

L'intervento al domicilio a cura di personale specializzato della Struttura mira al recupero e al mantenimento delle potenzialità residue e alla salvaguardia della salute dei familiari oltre alla cura della persona. Con i servizi a domicilio oltre a garantire una supervisione e sorveglianza, si attua anche una metodica di riapprendimenti fondamentali della vita quotidiana (igiene, abbigliamento) necessari alla prevenzione di ulteriore decadimento e al recupero delle funzioni cognitive.

Di primaria importanza è la qualità dell'intervento e del “contatto umano” che si stabilisce.

*Resp. Direzione Generale e Responsabile settore Alzheimer, obiettivo annuale 2014 (v. allegato 4)*

- Visite guidate strutture che già offrono il servizio (marzo-aprile)
- stesura progetto sperimentale (maggio)
- contatti con i servizi territoriali (giugno)
- avvio sperimentazione settembre 2014

### Obiettivo 2: Sviluppo servizi ambulatoriali e domiciliari di fisioterapia

Questo obiettivo è perseguito e studiato da alcuni anni, sia per la Residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore che per la Residenza Maria Grazia di Lessona e Cossato. Prevede lo sviluppo ambulatoriale e domiciliare di servizi di fisioterapia, fruibili per persone non residenti nelle due Strutture, ovvero il proseguo di queste attività post dimissione dai nuclei di residenzialità temporanea.

Resp. *Coordinatrice Servizio Fisioterapia*, obiettivo biennio 2012-2013 **preventivo depliant € 195,02 IVA compresa**

#### anno 2012: raggiunto

- avvio operatività ambulatorio
- presentazione PROGETTO PER AMPLIAMENTO AMBULATORIALE in data 24/02/2012, (all. presso Palestra)

#### anno 2013 studio/verifica/approvazione preventivi

- avvio lavori
- approvazione depliant e pubblicità
- Relazione di esito

#### SLITTAMENTO anno 2014:

- Piano distribuzione depliant/pubblicità esterna
- Relazione d'esito

### Obiettivo 3: Riprogettazione servizi piano terra

Nella progettazione originale i n° 30 posti letto del piano terra, erano stati pensati come dedicati a persone con necessità di tipo temporaneo non ben definite. Dopo alcuni anni di esperienza e viste le mutate condizioni socio-sanitarie di coloro che si rivolgono a questi posti, si rende necessario un intervento strutturale atto a migliorare fruibilità, privacy e servizi del Nucleo.

Solo dopo tale intervento sarà possibile dedicare questi spazi a servizi residenziali ad alta specializzazione (cure palliative, riabilitazione, fine vita), ovvero diversificare ulteriormente l'offerta residenziale ad esempio verso la disabilità adulta.

Resp. *Direzione Sanitaria*, obiettivo biennale

**costi indiretti**

#### anno 2012: raggiunto

- stesura progetto "La riabilitazione per migliorare la qualità di vita"
- studio fattibilità spostamenti ospiti rep. Tovo, residenti a tempo indeterminato, ai rep. Rosso e Mucrone
- spostamento ospiti dal rep. Tovo, in convenzione e privati (in attesa di convenzione) in base data ingresso
- ricovero di persone con necessità di cure palliative, dialisi peritoneale, riabilitazione fisioterapica varia

anno 2013 **SOSPESO** causa necessità ristrutturazione accessi alla Struttura per migliorare fruibilità del Nucleo ad ospiti con particolari problematiche.

## DIFFUSIONE CULTURA DELL'ANZIANITA'

### Obiettivo: "Sviluppo attività convegnistico-divulgativa"

L'Opera Pia A. E. Cerino Zegna Onlus riporta nella sua mission l'importanza della diffusione e della sensibilizzazione alla cultura dell'anzianità e dell'invecchiamento. Al fine di continuare e realizzare il suo impegno nel promuovere iniziative rivolte a migliorare le risposte sulle problematiche di tale utenza, anche in collaborazione con altri Enti, Associazioni, ecc.

Quest'anno si prevede l'organizzazione di due importanti eventi.

Resp. *operativa Daniela Sandri uff. Qualità e Comunicazione*, obiettivo di mantenimento 2014 **Eventi finanziati**

- collaborazione per la realizzazione convegno Tour tematico ANSDIPP-Aria Piemonte "benchmarking RSA a confronto" 9 maggio 2014
- Realizzazione in collaborazione con AIMA Biella, ASL Biella convegno "caffè Alzheimer" 21 settembre 2014

## b. Linee di indirizzo

### PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLE STRUTTURE E IMPIANTI

**Obiettivo:** Ristrutturazione accessi struttura cerino Zegna di Occhieppo Inferiore, progetto legato all'obiettivo strategico 3 circa coinvolgimento territoriale "Riprogettazione servizi piano terra"

Il progetto ha come obiettivo primario la creazione di un nuovo accesso al montalettighe per le ambulanze, evitando il passaggio dall'atrio/ingresso principale e attraversando un nucleo di 10 posti letto.

Si accederà quindi al montalettighe dal piano interrato, saranno necessari sia interventi strutturali che impiantistici, i quali coinvolgeranno il nucleo di temporaneità residenziale.

Tempi previsti: avvio lavori II° semestre 2014 e chiusura entro 31/12/2014

**preventivo TOT. € 120.000,00 tutto incluso**

*Resp. operativa Nicoletta Vaglio, Segreteria della Direzione e Resp. Uff. Tecnico(v. allegato 5)*

### PER IL BENESSERE DEL PERSONALE

#### Sviluppo delle competenze e del benessere del personale

**Obiettivo 1:** "Formazione ed aggiornamento permanente"

E' essenziale per il miglioramento della qualità in una struttura che offre servizi alle persone "fragili". Inoltre norme sempre nuove, soprattutto sul tema della Sicurezza e della Privacy, 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.

- Piano della formazione 2014/registro formazione2013

**Obiettivo 2:** "Benessere dell'operatore"

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

Occuparsi e "prendersi cura" delle risorse umane nel contesto di un'azienda che offre servizi a persone "fragili" risulta di fondamentale importanza.

*Responsabilità operativa \_ Daniela Mancuso, uff. Risorse Umane, obiettivo di mantenimento* **costi indiretti**

**anno 2014**, si confermano le seguenti strategie gestionali:

sconti esterni

- benefit aziendali riproposti per l'anno 2014

gestite da professionisti

- organizzazione corsi Pilates e Training autogeno
- incontri di gruppo/nucleo per gestire eventuali problematiche/conflicti

gestite dall'Ente

- possibilità di colloqui individuali con la Psicologa su appuntamento
- possibilità di avere turni pianificati a lungo termine
- possibilità di effettuare cambi turno
- possibilità di trasferimenti su richiesta da un nucleo all'altro

**anno 2014**, si propone:

- sviluppo di un Patto d'Intesa con RCB Rete Carrozzerie Biellesi per dipendenti e famigliari
- sviluppo Convenzione con Scuola Gestalt di Pordenone "Cultura formazione e salute" per avvio attività di "Counseling"

## c. Progetti ed obiettivi di miglioramento dei settori e servizi

### SERVIZI

#### 1. ANIMAZIONE

##### “Scrittura Creativa”

Progetto proposto dall'Associazione SINERGIE con finanziamento del Comune di Occhieppo Inferiore.

L'iniziativa coinvolge gli alunni delle scuole materne ed elementari del Comune, i negozianti di Occhieppo Inferiore, ospiti della nostra struttura. Grazie ad un percorso di stimolazione ai ricordi, saranno raccolti testi per un libro da presentare all'esposizione del libro di Occhieppo Inferiore. Tali testi saranno inoltre rappresentati graficamente da artisti locali.

*Resp. Animazione, obiettivo annuale 2014 (v. allegato 6)*

**progetto finanziato**

##### **anno 2014, si propone:**

- Formazione personale Ass. SINERGIE per incontri con gli anziani
- Incontri con gli ospiti
- Realizzazione del volume
- Presentazione dello stesso (salone del Libro Occhieppo Inf.)

##### “SocialLab – la biblioteca vivente”

Il SocialLab “LA BIBLIOTECA VIVENTE” è una proposta innovativa di volontariato annuale nella residenza per anziani Cerino Zegna, rivolta agli studenti delle scuole superiori del biellese. I ragazzi che aderiranno – seguiti dal personale della struttura e accompagnati dagli animatori dell'associazione di volontariato Marajà – verranno stimolati ad instaurare un rapporto di ascolto partecipato con gli anziani della casa di riposo, a raccogliere le loro testimonianze orali, a rielaborare tali storie di vita in racconti e ad aprire un blog dove raccoglierle.

*Resp. Animazione, obiettivo annuale 2014 (v. allegato 7)*

**costi indiretti**

##### **anno 2014, si propone:**

- Formazione volontari
- Incontri/ascolto
- raccolte storie di vita
- pubblicazione su blog

#### 2. FISIOTERAPIA

##### progetto “Libertà sicurezza e metodo”

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.

Si è quindi proposto questo progetto, unico e congiunto tra settori, figure operanti all'interno delle Strutture di Occhieppo Inferiore e di Lessona, famigliari, volontari.

*Resp. Coord. Servizio fisioterapico, obiettivo biennale 2013- 2014 (v. allegato 8)*

**preventivo da confermare**

##### **anno 2013**

- Realizzazione incontri formazione
- Strutture con buone prassi sull'argomento
- Realizzazione scede/materiale
  - Individuazione ospiti idonei al progetto

##### **anno 2014, si propone:**

- Realizzazione opuscolo informativo
- Sperimentazione
- Relazione d'esito

## SETTORI

### 1. SETTORE ALZHEIMER: approfondimenti studio terapie non farmacologiche

Queste terapie si caratterizzano per il coinvolgimento attivo della persona curata e si fondano sulla preliminare valutazione delle potenzialità residue. Interessano ambiti di applicazione che coinvolgono le abilità cognitive, il tono dell'umore, svariati aspetti comportamentali, le attività sia di base sia strumentali della vita quotidiana.

#### “Doll therapy”

La bambola terapeutica nasce in Svezia alla fine degli anni 90' da un'idea di Britt Marie Egedius Jakobsson. Una bambola può trasformarsi da semplice giocattolo a strumento terapeutico, oggetto simbolico nella relazione di aiuto.

*S. Osella e Psicologa*, obiettivo annuale 2014 (v. allegato 9)

#### costi interni formazione personale

##### anno 2014, si propone:

- Primo incontro di presentazione del progetto e creazione del team a fine gennaio
- Formazione e progettazione marzo-giugno
- Report novembre-gennaio 2015

#### “Stanza Bianca”

Il nuovo allestimento della Stanza Bianca caratterizza fortemente l'ambiente, grazie alle nuove strutture realizzate nel 2013 (colonne ad acqua, fibre ottiche e proiettore) che, stimolando i sensi permettono di impostare sedute molto personalizzate e diversificate tra loro.

Nell'anno 2014, utilizzando i CD di Alamar life, si progetteranno sedute molto personalizzate a seconda dei bisogni dell'ospite.

A differenza dei progetti elaborati in passato, dove l'elaborazione dei dati, veniva fatta analizzando la globalità delle sedute, nel nuovo progetto sarà evidente il percorso personale di ciascun ospite secondo caratteristiche ben precise; apatia, depressione, stimolazione cognitiva.

*Resp. Psicomotricista*, obiettivo annuale 2014 (v. allegato 10)

#### costi CD e docente Psicomotricista da valutarsi ad avvio progetto

##### anno 2014, si propone:

- **Entro marzo individuazione schede specifiche raccolta dati**  
**Selezione n° 5 ospiti NAT e CDA, secondo criteri comuni**  
**Strutturazione delle sedute personalizzate**
- **Nel mese di settembre**  
**Elaborazione dati**

#### “Naso in Tasca”

Tale progetto co-finanziato dal Centro Servizi Volontariato di Biella, si articola in più incontri formativi a partire da settembre 2013 ed ha come finalità la realizzazione di momenti di incontro, tra ospiti del settore Alzheimer ed i Clown dottori dell'Associazione.

Gli incontri saranno mirati alla stimolazione del ricordo per gli anziani partecipanti ed è proprio per valutare tale finalità e le modalità migliori per realizzarla che il personale specializzato nel settore ed i dottori partecipanti all'iniziativa si incontreranno scambiandosi vicendevolmente i ruoli di formatori e discenti.

*Resp. S. Osella e Psicologa*, obiettivo annuale 2014 (v. allegato 11)

##### anno 2014, si propone:

- Incontri quindicinali
- Verifica/riesame progetto, giugno 2014
- Pubblicazione/studio sugli effetti della clown terapia sugli ospiti affetti da demenza, gennaio 2015



## 2. RESIDENZA MARIA GRAZIA

### “Doll therapy”

La bambola terapeutica nasce in Svezia alla fine degli anni 90' da un'idea di Britt Marie Egedius Jakobsson. Una bambola può trasformarsi da semplice giocattolo a strumento terapeutico, oggetto simbolico nella relazione di aiuto.

*Resp. E. Petit e Psicologa, obiettivo annuale 2014 (v. allegato 9)*

**costi interni formazione personale**

**anno 2014, si propone:**

- Primo incontro di presentazione del progetto e creazione del team a fine gennaio
- Formazione e progettazione marzo-giugno
- Report novembre-gennaio 2015

### “Multisensorialità”

Considerando il fatto che la richiesta di ricovero presso le strutture residenziali riguarda sempre più persone affette da problemi di comportamento, disturbanti, con richieste di rapporto uno a uno e con necessità di contenzione sia farmacologica che fisica, si pensa ad un progetto innovativo per migliorare la qualità di vita degli ospiti. In vista di ciò è fondamentale riuscire a dare sempre più opportunità di crescita professionale agli operatori del settore.

*Resp. E. Petit e Psicomotricista, obiettivo annuale 2014 (v. allegato 9)*

**costi interni**

**anno 2014, si propone:**

- Primo incontro di presentazione del progetto e creazione del team a fine gennaio
- Formazione, marzo
- Progettazione, maggio-giugno
- Report novembre-gennaio 2015

9

### “Un Viaggio virtuale, turisti per caso”

L'iniziativa propone la visione di Film, documentari e/o la navigazione almeno un pomeriggio a settimana agli ospiti che hanno da sempre tali passioni, per stimolarli ad iniziare un percorso di viaggi virtuali tramite google maps, navigazione su internet con visione di TG regionali e altro.

*Resp. E. Petit, obiettivo annuale 2014*

**Costi interni**

**anno 2014, si propone:**

- Due martedì al mese visione di un film o documentario e il conseguente dibattito tutti insieme. I signori hanno chiesto documentari e film che facciano ridere (ad esempio Totò e Macario).
- Navigazione su Google Maps e visione di TG o lettura notizie on line.