



PIANO DI MIGLIORAMENTO PER LA QUALITA'

ANNO 2008

Data: 18 dicembre 2007

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 dell'Ospite.

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 17/2005
- DGR 2/2006
- UNI EN ISO 9001:2000 - Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti
- Manuale Qualità – revisione 0 del 10 novembre 2004
- Dichiarazione di Mission del 10 novembre 2004
- Politica della Qualità del 20 dicembre 2006
- Piano di Miglioramento Anno 2007 – 20 dicembre 2006
- Rapporto Metodo Total Quality 2006 – 20 febbraio 2007
- Rapporto Stato Sistema Gestione Qualità – 30 aprile 2007
- Verifica del Piano di Miglioramento Anno 2007 – 13 settembre 2007

3 Obiettivi

Il presente Piano di Miglioramento presenta tre tipi di obiettivi:

- a) **Obiettivi Strategici:** definiti dall'Alta Direzione, hanno lo scopo di indirizzare l'azione di tutta l'organizzazione. La maggior parte di essi sono misurabili solo in termini qualitativi. Sono obiettivi la cui realizzazione non sempre dipende esclusivamente dall'organizzazione, ma da fattori esterni quali, per esempio, l'accesso a finanziamenti pubblici, la regolamentazione di norme regionali ed il raggiungimenti di accordi con altri enti pubblici o privati. La Direzione Generale è la diretta responsabile del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati. In certe occasioni, gli obiettivi strategici potrebbero demandare l'inizio di un percorso di progettazione (rif. PG 7301 Progettazione Generale).
- b) **Progetti di Reparto, Servizio o Gruppo:** i progetti di reparto, servizio o gruppo sono uno strumento a disposizione delle diverse équipe di lavoro per innovare, realizzare ricerca, sperimentare diverse metodologie ed applicare diversi strumenti in un contesto di progettazione, vale dire in "condizioni controllate" di studio con fasi di verifiche, riesame e, se necessario, validazione.
- c) **Obiettivi di miglioramento dei servizi:** gli obiettivi di miglioramento dei servizi riguardano direttamente i diversi servizi offerti dall'organizzazione, quali servizi residenziali temporanei (R.O.T.), servizi residenziali di tipo R.A.F. e R.S.A., servizio residenziale specialistico (R.S.A. Nucleo Dementi), servizio semi-residenziale (CDA). Questi obiettivi sono il risultato oltre che della costante osservazione del lavoro svolto quotidianamente anche dell'analisi dei dati di "ritorno" a disposizione, come ad esempio il rilevamento della soddisfazione degli utenti, famigliari, volontari e personale, il rilevamento sul benessere organizzativo, i dati sull'andamento dei servizi, gli eventi sentinella ed il carico assistenziale. Le diverse responsabili di reparto e l'équipe multidisciplinare hanno un ruolo decisivo nella scelta degli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo. Attorno ai gruppi di lavoro interdisciplinari si trovano altre due funzioni: il Direttore Sanitario con un ruolo di esperto (aiuta ad analizzare i dati, identificare possibili obiettivi di miglioramento, dare suggerimenti ed indirizzi) ed il Responsabile Qualità con un ruolo metodologico di facilitatore del lavoro di programmazione e di controllo degli obiettivi prefissati.

4 Obiettivi Strategici

GESTIONE CARATTERISTICA PRINCIPALE (Gestione Istituto Cerino Zegna)

Obiettivo Uno: realizzazione effettiva del nuovo assetto organizzativo

Attuazione graduale del nuovo assetto organizzativo dell'Ente in applicazione delle disposizioni regionali.

Per approfondimenti → BOZZA FUNZIONIGRAMMA. 18.12.07

Obiettivo Due: Informatizzazione della struttura Cerino Zegna

Obiettivo già proposto per gli anni 2006 e 2007; si è realizzato un'analisi di fattibilità, la messa a punto degli impianti e la ricerca di finanziamenti per l'effettiva realizzazione della rete informatica. Per l'anno 2008, è prevista l'effettiva attuazione dell'informatizzazione del Cerino Zegna, con l'acquisto di hardware e software e la formazione del personale.

Per approfondimenti → PROGETTO "INFORMATIZZAZIONE"

Obiettivo Tre: Realizzazione del bilancio sociale

Obiettivo già proposto per gli anni 2006 e 2007, anche se interrotto per priorità organizzative.

E' prevista la pubblicazione effettiva del bilancio sociale entro il primo semestre dell'anno 2008.

Obiettivo Quattro: Adeguamenti strutturali

Progettazione rifacimento piano seminterrato (cucine e locali adiacenti) per adeguamenti alle normative vigenti.

CONVOLGIMENTO CONTESTO TERRITORIALE

Obiettivo Cinque: Approfondimento dei servizi alternativi

I servizi alternativi che si offrono al Cerino Zegna sono diventati oggetto di interesse, sia da parte di utenti, che richiedono servizi di tipo ambulatoriale o domiciliare, che da parte di enti pubblici con i quali il Cerino Zegna ha stabilito delle relazioni stabili. L'obiettivo dell'anno 2008 è quello di passare dalla "sperimentazione" alla creazione di un servizio di Riabilitazione, che includa l'ambulatorio di fisioterapia e una nuova concezione organizzativa e di utilizzo degli spazi a disposizione.

Per approfondimenti → PROGETTO "NUOVO SERVIZIO DI RIABILITAZIONE"

Obiettivo Sei: Partecipazione dell'Ente ad attività che coinvolgono associazioni di settore

L'Ente ha sempre partecipato e promosso attività di tipo associative. L'obiettivo dell'anno 2008 è quello di orientare l'Ente ad avere un ruolo attivo e propositivo anche dentro associazioni a livello regionale (ARIA – Regione Piemonte – Fondazione Feyles) e nazionale (ANSDIPP – Rivista Servizi Sociali Oggi).

DIFFUSIONE CULTURA DELL'ANZIANITA'

Obiettivo Sette: Progetto di ricerca-azione "Il Benessere/felicità degli ospiti"

Durante l'anno 2007, l'Ente ha realizzato un primo approccio ed approfondimento sulle tematiche del benessere/felicità, riservatezza e dolore. Per l'anno 2008, è previsto l'avvio di un progetto di ricerca-azione sul benessere/felicità, a cura della Direzione Generale, utilizzando la metodologia della ricerca-azione, includendo anche momenti di sensibilizzazione per tutto il personale.

Per approfondimenti → PROGETTO DI RICERCA-AZIONE "IL BENESSERE / LA FELICITA' DEGLI OSPITI"

Obiettivo Otto: Incremento della diffusione culturale

I professionisti e le equipe di lavoro che operano al Cerino Zegna producono molte informazioni e progetti innovativi nel settore dell'assistenza agli anziani. L'obiettivo è quello di incrementare la diffusione di questi lavori su riviste specializzate, poster a congressi, partecipazione a convegni e seminari come relatori, ecc. in modo da trasferire le conoscenze prodotte all'interno dell'organizzazione.

5 Progetti del reparto, servizio o gruppo per l'anno 2007

<i>Progetto</i>	<i>Reparto, Servizio o Gruppo</i>	<i>Note</i>
Sorridendo Insieme: Muoviamo i Primi Passi (2008)	R.O.T. Responsabile del progetto: Rosanna Pidello, Operatore Socio-Sanitario Partecipa: Laura Maffei, Animatrice	Il progetto si propone di stabilire in modo permanente un programma di animazione e attività diverse nel reparto, a totale carico degli operatori O.S.S. (alcuni hanno già fatto un percorso di formazione riguardo l'animazione). Le attività verranno proposte come calendario fisso, ma in modo da prendere in considerazione i pareri e necessità degli ospiti del reparto.
Reparto unico, miglioramento qualità (2007-2008)	R.A.F. Responsabile del Progetto: Emanuela Petit, responsabile R.A.F. Partecipa: Anna Collobiano, Psicologa	Continuazione di un progetto già iniziato nell'anno 2007. Obiettivo: effettiva realizzazione di un reparto unico (senza differenze tra il "sud" e il "nord"), con un'unica modalità di lavoro, entro la fine dell'anno 2008. Si prevedono degli interventi di tipo strutturale (cambiamenti di uffici, utilizzo spazi comuni, ecc.), in parte già realizzati, ma anche di tipo organizzativo e formativo (risorse umane interscambiabili, ottimizzazione del tempo). Il progetto include una serie di interventi di sensibilizzazione e formazione permanente sulla famiglia, l'accoglienza, la vita in struttura, ecc., per garantire il miglioramento delle risposte sanitarie, assistenziali e alberghieri.
Affrontiamo il Dolore (2007-2008)	R.S.A. (nord) Responsabile del Progetto: Anna Mercalli, Responsabile R.S.A. Nord	Il progetto sul dolore è stato avviato nell'anno 2006 dal Direttore Sanitario, con la collaborazione del servizio di fisioterapia e di psicomotricità. Nell'anno 2007, sulla base dei risultati ottenuti (una delle schede di valutazione del dolore è stata validata per ospiti con decadimento mentale assente o lieve), il reparto ha attuato ed applicato concretamente la scheda validata ottenendo benefici sul riconoscimento del fenomeno ed un intervento in equipe atto alla riduzione del dolore cronico non oncologico. E' previsto, per l'anno 2008, la sperimentazione di una nuova scheda di valutazione per ospiti con decadimento mentale moderato e severo (NOPPAIN) per realizzare lo stesso percorso di riduzione del dolore, anche per ospiti che non sono lucidi.

Progetto	Reparto, Servizio o Gruppo	Note
Progetto “Nuovo Programma di Alimentazione e Prevenzione della Stipsi”	N.A.T. Responsabile del Progetto: Maurizia Regis, responsabile NAT	Avendo seguito lo stesso corso di formazione che il Centro Diurno Alzheimer, l'equipe di lavoro ha considerato attuare un progetto che prevede la somministrazione di piccoli e più frequenti pasti nella giornata, con una distribuzione diversa rispetto a quella attuale di proteine – carboidrati – fibre, in modo da migliorare il benessere generale dell'ospite mediante il miglioramento dell'alimentazione, la prevenzione della stipsi e la riduzione dei disturbi comportamenti collegati ad una inadeguata alimentazione.
Progetto Nutrizione e Benessere (2008)	C.D.A. Responsabile del Progetto: Tiziana Giacoletti, responsabile CDA	Sulla base di un corso di formazione, realizzato nel mese di ottobre 2007 con Letizia Espanoli, il gruppo di lavoro intende sperimentare un progetto sull'alimentazione, in modo da migliorare l'aspetto nutrizionale dell'assistenza offerta. Questo permetterà di correggere eventuali insorgenze di malnutrizione, ridurre l'uso di lassativi, mantenere e/o incrementare il peso corporeo e migliorare l'idratazione.
Miglioramento della soddisfazione del cliente (2008)	Residenza Maria Grazia (Lessona) Responsabile del Progetto: Emanuela Petit, Responsabile Residenza Maria Grazia	Obiettivo: migliorare la soddisfazione degli ospiti e loro famigliari, mediante degli interventi di formazione continua al personale, organizzati con l'aiuto dei vari professionisti (O.S.S., medico, infermiera, fisioterapista, animatrice) che metteranno a disposizione le loro competenze professionali condividendo con l'equipe i vari percorsi di formazione e aggiornamenti fatti. Saranno somministrate schede di valutazione sul risultato della formazione.
Sinergie: Ripensare l'Animazione (2007-2008)	Servizio di Animazione Responsabile del Progetto: Laura Maffei, animatrice Partecipano: Anna Collobiano, Psicologa Paolo Roncati, Pet Therapista/animatore Responsabili di reparto.	Il progetto, iniziato nell'anno 2007, si è proposto di ripensare il servizio di animazione mediante due linee di azione principali: delle proposte trasversali tematiche per tutti i reparti e la trasmissione di cultura e lavoro animativo con OSS e volontari. Dopo un anno di sperimentazione, il percorso va approfondito e nuovi elementi entreranno a far parte del programma, come attività di promozione alla salute.
Percorsi Riabilitativi Indoor e Senior Park (2007-2008)	Servizio di Fisioterapia Responsabile del Progetto: Samanta Cianfrone, Responsabile R.O.T.	Il progetto intende rilanciare l'utilizzo degli spazi a disposizione per realizzare percorsi riabilitativi di bassa, media e alta difficoltà: all'esterno, il Senior Park® ; all'interno, percorsi “indoor”.

6 Obiettivi di miglioramento dei servizi

Gli obiettivi di miglioramento vengono scelti e attuati durante tutto l'anno. Seguono il ritmo delle diverse valutazioni, formali ed informali, qualitative e quantitative. In ogni caso, vengono approvati dalla Direzione Generale prima del loro avvio, la quale considera la fattibilità economica, tecnica e politica del loro raggiungimento. Il Responsabile Qualità facilita il percorso che va dalla presa di decisione di un obiettivo di miglioramento al monitoraggio del suo raggiungimento.

Gli obiettivi di miglioramento attualmente in vigore sono:

Reparto	Obiettivo	Indicatori
Reparto di Ospitalità Temporanea	Migliorare i dispositivi sanitari, riabilitativi ed assistenziali.	<ul style="list-style-type: none"> Avere un luogo unico dove tenere tutte insieme le attrezzature per il primo soccorso, facilmente individuabile e trasportabile. Infermieri controllano che tutte le apparecchiature siano funzionanti e pronte all'uso.
	Migliorare i rapporti sociali e il tempo libero.	<ul style="list-style-type: none"> Programma di animazione, elaborato e portato avanti dagli operatori O.S.S. di reparto. <p>Note: Non essendo presente l'animazione dedicata al reparto, gli operatori hanno proposto (a seguito del corso di formazione esterno a cui hanno partecipato) un <u>progetto annuale</u>. → Vedere PROGETTO "Sorridente Insieme: Muovendo i Primi Passi"</p>
	Migliorare la gestione personalizzata del servizio.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicare e far partecipe l'utente e/o il familiare per tutti i progetti assistenziali individualizzati. <p>Note: la responsabile di reparto prende contatti con i parenti il giorno del colloquio di pre-accoglienza, in tal data si fissa un appuntamento dopo 10 gg dall'ingresso per valutare la condizione, l'inserimento e eventuali problemi. Si fisserà quindi un terzo appuntamento dopo un mese per aggiornarli sulle decisioni multidisciplinari prese durante il PAI e richiedere la loro collaborazione, quando necessario.</p>
R.A.F.	Migliorare la cartellonistica e la segnaletica dei vari servizi, con il coinvolgimento di O.S.S., fisioterapisti, infermieri e animatore.	<ul style="list-style-type: none"> Autovalutazione sui risultati raggiunti da parte di tutta l'equipe (verbale) Aumento del gradimento e utilità della segnaletica per i familiari e visitatori (interviste random)
R.S.A. Nord	Migliorare la segnaletica all'ingresso del reparto.	<ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento delle piantine ed i quadretti del reparto.
	Migliorare l'assistenza sanitaria (riduzione delle lesioni da decubito in atto e prevenzione dell'insorgenza).	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione di uno screening nutrizionale agli ospiti all'ingresso e durante i controlli periodici Introduzione di integratori alimentari e diete iperproteiche (integrazione a carico dei parenti) Realizzazione di controlli sulle posture e sulla cute in modo sistematico.

Reparto	Obiettivo	Indicatori
N.A.T.	Migliorare l'organizzazione del lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuazione di una nuova modalità / strumenti che rendano più chiara, più snella, sia la registrazione che la lettura delle consegne dell'ospite. ▪ Ri-organizzazione delle attività assistenziali nella fase più critica della giornata (pomeriggio). ▪ Analisi di fattibilità e progettazione per l'introduzione di un volontario del servizio civile dentro l'equipe di lavoro del reparto.
	Migliorare l'assistenza all'ospite demente	<p>ALIMENTAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Somministrazione di piccoli e più frequenti pasti nella giornata ▪ Introduzione di una miscela di 3 oli (oliva, vaselina, mandorle) per ridurre l'uso di lassativi e migliorare la funzionalità intestinale. <p>→ Vedere PROGETTO "Nuovo Programma di Alimentazione e Prevenzione della Stipsi"</p> <p>DOLORE</p> <p>Approfondimento della valutazione del dolore mediante la Scheda NOPPAIN, utilizzando la scheda come strumento quotidiano e di intervento precoce</p>
	Migliorare l'ambiente e le attività ivi proposte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Migliorare l'ambiente come protesi per l'ospite e ripensare all'animazione sia come attività singola che di gruppo, utilizzando anche gli spazi all'esterno.
Centro Diurno Alzheimer	Migliorare la nutrizione.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione della tisana al mattino ed al pomeriggio (in sostituzione di bevande dolci) ▪ Variare gli spuntini a metà mattina e merenda ▪ Introduzione di una miscela di 3 oli (oliva, vaselina, mandorle) per ridurre l'uso di lassativi e migliorare la funzionalità intestinale. <p>→ Vedere PROGETTO "Nutrizione e Benessere"</p>
Residenza Maria Grazia - Lessona	Migliorare l'ambiente della residenza, attraverso laboratori di Terapia Occupazionale.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizzazione di due mega pannelli (5 metri per 2 metri) con rappresentati paesaggi fiabeschi ▪ Utilizzo di tecniche diverse che diano la possibilità a tutti di esprimere la propria creatività (report) ▪ Aumento della partecipazione e coinvolgimento di volontari e parenti nelle attività di terapia occupazionale. <p>Note: Vista la situazione attuale di ampliamento della Residenza Maria Grazia e il conseguente abbruttimento dei spazi comuni molto utilizzati, l'equipe di lavoro ha concordato di abbellire la struttura e dar vita alle "finestre artistiche", attraverso Laboratori di Terapia Occupazionale che coinvolgeranno gli ospiti, l'intera equipe, i volontari e i parenti.</p>