



A.P.S.P. DI
BRENTONICO

PIANO DELLA QUALITÀ
ANNO 2020

Rev. 00

Data: 11.08.2020

N° pag. 1 di 7



PIANO DELLA QUALITÀ

ANNO 2020

Accoglienza, professionalità e qualità della vita





INDICE

1.	INTRODUZIONE	3
2.	SCOPO	4
3.	PROGRAMMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	5
4.	PROGRAMMI DI GESTIONE PER LA SICUREZZA	5
5.	GESTIONE DEL PERSONALE	6
6.	MONITORAGGIO DEI PROCESSI E DEI RISULTATI.....	6
7.	ALTRI ULTERIORI OBIETTIVI DI QUALITA'	6
8.	DOCUMENTI NORMATIVI ED ORIENTATIVI	7
9.	REVISIONE STRAORDINARIA.....	7

 <p>A.P.S.P. DI BRENTONICO</p>	<p>PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2020</p>	<p>Rev. 00 Data: 11.08.2020 N° pag. 3 di 7</p>
---	--	--

1. INTRODUZIONE

Il presente documento vuole focalizzare per l'anno 2020 i principali interventi in materia di qualità in programma presso l'A.P.S.P. di Brentonico, partendo dagli indirizzi del Consiglio di Amministrazione, dalle Direttive della Provincia Autonoma di Trento, dagli esiti delle verifiche di organismi esterni, dall'analisi del contesto, fino a giungere ai principali obiettivi da perseguire nel corso dell'anno, nella logica di un'organizzazione attenta e flessibile ai continui cambiamenti e al consolidamento dell'attuale modello organizzativo.

Tale piano si allinea con il documento programmatico nel quale si dichiara di voler promuovere una cultura della qualità tesa al miglioramento continuo attraverso la costante interazione tra pianificazione, progettazione, implementazione, misurazione, monitoraggio, analisi e miglioramento (ciclo di Deming) come previsto anche dai requisiti per l'accreditamento istituzionale.



Uno strumento di grande importanza è rappresentato dal possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 ed. 2015, il cui scopo è quello di dimostrare la capacità di fornire con regolarità servizi conformi ai requisiti specificati nella Carta dei Servizi e nel sito web nonché accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema e assicurando la conformità ai requisiti del Cliente ed a quelli cogenti applicabili.

Altri due Strumenti importanti di gestione del sistema qualità sono il Marchio Qualità & Benessere al quale la struttura aderisce dal 2010, ed il progetto Indicare Salute con l'adesione dal 2018.



Per quanto riguarda il modello Q&B il focus dello stesso è il Residente, ovvero rispettare tutti i valori che possano assumere una qualità per il Residente totale.

I valori, ritenuti fondamentali per ogni intervento in materia di qualità sono:

- 1) **RISPETTO**, possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.
- 2) **AUTOREALIZZAZIONE**, possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.
- 3) **OPEROSITÀ**, possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.



- 4) **AFFETTIVITÀ**, possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi.
- 5) **INTERIORITÀ**, possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.
- 6) **COMFORT**, possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.
- 7) **UMANIZZAZIONE**, possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.
- 8) **SOCIALITÀ**, possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.
- 9) **SALUTE**, possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione rogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita.
- 10) **LIBERTÀ**, possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.
- 11) **GUSTO**, possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti.
- 12) **VIVIBILITÀ**, possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

Rispetto al progetto "Indicare Salute", con lo scopo di rilevare e monitorare gli indicatori clinici e la possibilità per gli enti aderenti, attraverso i report quadrimestrali, di avere strumenti di lettura e comparazione dei propri indicatori con quelli delle altre strutture questa Azienda ha aderito agli indicatori delle aree cadute, dolore, cure di fine vita e terapia farmacologica.

2. SCOPO

Lo scopo del Piano Qualità è quello di programmare gli interventi in materia di qualità per l'anno 2020, al fine di rendere visibile il quadro di insieme delle azioni e dei piani volti a migliorare la qualità dei servizi erogati, la qualità della vita in struttura e la qualità di vita per il Residente, i Familiari e per il Personale.

 <p>A.P.S.P. DI BRENTONICO</p>	PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2020	Rev. 00 Data: 11.08.2020 N° pag. 5 di 7
---	--	---

3. PROGRAMMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

L'A.P.S.P. di Brentonico, considerati:

- i suggerimenti derivanti dall'A.P.S.S. e P.A.T.;
- l'analisi dei processi organizzativi interni;
- gli esiti del monitoraggio degli standard di qualità;
- il piano programmatico;
- gli obiettivi stabiliti dal Consiglio di Amministrazione;

individua per l'anno 2020 i seguenti obiettivi generali in materia di qualità da perseguire:

- adempimento delle prescrizioni e osservazioni formulate in sede di audit per il rinnovo dell'accreditamento per la funzione residenziale di RSA, per le funzioni ambulatoriali di punto prelievi di recupero e rieducazione funzionale e di podologia per utenti esterni;
- monitoraggio e raccolta dati relativi agli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi e predisposizione di un report trimestrale e annuale di sintesi;
- aggiornamento della Carta dei Servizi;
- monitoraggio e raccolta dati relativi agli indicatori di qualità del progetto "Indicare Salute";
- predisposizione Bilancio Sociale anno 2019;
- aggiornamento e revisione con il nuovo layout OTA di tutte le procedure ed istruzioni;
- aggiornamento mappatura dei rischi IS.TRAS.RISK;
- rilevanze dagli esiti dell'indagine di soddisfazione dei residenti e famigliari;
- stesura ed implementazione del piano di miglioramento per la gestione del PAI;
- mantenimento certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 ed. 2015;
- mantenimento certificazione del modello Marchio Qualità & Benessere;
- partecipazione ai progetti di sistema con UPIPA al fine di poter implementare prodotti e risultati degli stessi all'interno dell'Ente (Maltrattamento 0, Disposizioni anticipate di trattamento, Smart Point e Upipa web).

Rispetto a tutti i dati raccolti il team di direzione li analizzerà per definire le criticità e le aree migliorabili.

4. PROGRAMMI DI GESTIONE PER LA SICUREZZA

• SICUREZZA DEL PERSONALE

- formazione obbligatoria in ambito sicurezza D.Lgs. 81/2008;
- aggiornamento annuale per RLS;
- misurazione mapo;
- aggiornamento in materia di privacy ed anticorruzione.

• SICUREZZA DEL RESIDENTE

 <p>A.P.S.P. DI BRENTONICO</p>	<p>PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2020</p>	<p>Rev. 00</p> <p>Data: 11.08.2020</p> <p>N° pag. 6 di 7</p>
---	--	--

L'A.P.S.P. di Brentonico inoltre ha individuato i rischi presenti per i residenti ad alto rischio, al fine di governare e migliorare la gestione dei rischi mediante il coinvolgimento di tutti i livelli organizzativi e gestionali, supportare tutto il personale nel conoscere quali situazioni presidiare maggiormente, effettuando all'ingresso del residente e alle successive rivalutazioni periodiche di PAI, la valutazione del rischio. (vedi IS.TRAS.RISK).

Dall'analisi dei report quadrimestrali di "Indicare Salute" si possono monitorare i principali scostamenti dei dati di sistema e l'andamento dei dati di struttura nel tempo per gli indicatori clinici delle aree cadute, dolore, cure di fine vita e terapia farmacologica e si individueranno inoltre il numero di ospiti a rischio, le strategie per prevenire tali fenomeni e le azioni collegate come ad esempio formazione o stesura di nuove procedure.

5. GESTIONE DEL PERSONALE

Gli interventi in materia di gestione del personale per l'anno 2020 prevedono in sintesi:

- attivazione del concorso per Infermiere;
- attivazione del concorso per O.S.S.;
- nuove assunzioni per brevi sostituzioni;
- su richiesta del personale e in base all'esigenze di servizio si prevedono rotazioni nel personale di assistenza;
- pianificazione dei momenti di informazione e coordinamento.

6. MONITORAGGIO DEI PROCESSI E DEI RISULTATI

Il monitoraggio dei processi e dei risultati si ricava dai seguenti documenti:

- relazioni andamento dell'assistenza;
- relazioni al Budget;
- relazione al controllo di gestione;
- analisi degli eventi avversi;
- report monitoraggio standard di qualità;
- verbali audit certificazione UNI EN ISO 9001 ed. 2015.
- report monitoraggio indicatori clinici progetto "Indicare Salute";
- verbali visite tecnico sanitarie;
- report visita Marchio Q&B;
- questionario di soddisfazione Ospiti e Familiari.

7. ALTRI ULTERIORI OBIETTIVI DI QUALITÀ

- Lavori ampliamento zona sud e realizzazione giardino Alzheimer;
- Domanda a piano per opere strutturali nel sottotetto per realizzare sale formazione e uffici, impianti speciali a tutela degli ospiti e per il risparmio energetico.

 <p>A.P.S.P. DI BRENTONICO</p>	PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2020	Rev. 00 Data: 11.08.2020 N° pag. 7 di 7
---	--	---

8. DOCUMENTI NORMATIVI ED ORIENTATIVI

- Direttive RSA anno 2020;
- Liste ORG e TR accreditamento istituzionale;
- Nuove liste GEN accreditamento istituzionale, extra osp. Anziani e ambulatoriali;
- Verbale visita accreditamento 2019;
- Report valutazione tecnico sanitaria dell'A.P.S.S.;
- Carta dei Valori, Marchio Q&B, Indicare Salute.

9 REVISIONE STRAORDINARIA

Stante la sopraggiunta emergenza sanitaria che ha colpito duramente anche la nostra Azienda, tutte le attività sanitarie, assistenziali, sociali e di servizi generali sono state molte, dalla gestione dell'emergenza al controllo e prevenzione della sua ulteriore diffusione in seno alla struttura.

Questa direzione unitamente alla competenza, disponibilità e spirito di sacrificio da parte del personale hanno permesso di contenere il diffondersi del contagio all'interno della struttura lasciando indenni 7 ospiti del primo piano, 42 ospiti del secondo piano e 15 ospiti degli alloggi protetti su un totale di 95 ospiti presenti.

Si fa presente per altro che nel periodo marzo e aprile anche il personale di assistenza operante al 1° piano è stato colpito dall'infezione Sars-Cov-2.

Ciò premesso il presente Piano della qualità sarà applicato al termine dell'emergenza sanitaria e presumibilmente non prima del 2021.

Il presente documento è stato redatto dal Direttore e dal Responsabile Servizio Qualità dell'ente.

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 21 di data 11.08.2020