



A.P.S.P. DI
BRENTONICO

PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2021

Rev. 00

Data: 04.06.2021

N° pag. 1 di 7



PIANO DELLA QUALITÀ

ANNO 2021

Accoglienza, professionalità e qualità della vita



 A.P.S.P. DI BRENTONICO	PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2021	Rev. 00 Data: 04.06.2021 N° pag. 2 di 7
---	--	--

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 QUALITÀ'.....	7
8.	DOCUMENTI NORMATIVI ED ORIENTATIVI.....	7

 A.P.S.P. DI BRENTONICO	PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2021	Rev. 00 Data: 04.06.2021 N° pag. 3 di 7
--	--	--

1. INTRODUZIONE

Il presente documento vuole focalizzare per l'anno 2021 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 richiesti anche dalla sopraggiunta emergenza sanitaria SARS-CoV-2 ed alla ripresa di tutte le attività interne e di tutte le attività aperte al territorio (semiresidenziali, ambulatoriali ed al domicilio) con modalità organizzative nuove ed innovative al fine di prevenire possibili infezioni correlate all'assistenza.

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 e dalle norme UNI EN ISO 9001.



Uno strumento di grande importanza è rappresentato anche 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.

 A.P.S.P. DI BRENTONICO	PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2021	Rev. 00 Data: 04.06.2021 N° pag. 4 di 7
--	--	--

- 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.

Per quanto riguarda il progetto "Indicare Salute" esso ha lo scopo di rilevare 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.

L'A.P.S.P. di Brentonico, per l'anno 2021 ha aderito a tutti gli indicatori delle aree, compreso il nuovo indicatore "Area stipsi e gestione dell'alvo".

2. SCOPO

Lo scopo del Piano Qualità è quello di programmare gli interventi in materia di qualità per l'anno 2021, 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.

 A.P.S.P. DI BRENTONICO	PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2021	Rev. 00 Data: 04.06.2021 N° pag. 5 di 7
--	--	---

3. PROGRAMMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

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

- i suggerimenti derivanti dalla P.A.T., dalla A.P.S.S. e da U.P.I.P.A.;
- 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 2021 i seguenti obiettivi generali in materia di qualità da perseguire:

- mantenimento dei requisiti di 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 (ora in fase di definizione l'apertura l'ambulatorio esterno in via ospedale);
- 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 2020;
- aggiornamento e revisione con il nuovo layout OTA delle procedure ed istruzioni;
- aggiornamento mappatura dei rischi IS.TRAS.RISK;
- rilevanzze dagli esiti dell'indagine di soddisfazione dei residenti e famigliari;
- 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 specifica a tutto il personale della Azienda (sanitario, assistenziale e servizi generali) rispetto ai principi di base della prevenzione e controllo delle ICA;
 - formazione specifica al personale sanitario, assistenziale su come prevenire la trasmissione dell'infezione da SARS-COV-2.
 - formazione obbligatoria in ambito sicurezza D.Lgs. 81/2008;
 - aggiornamento annuale per RLS;

 A.P.S.P. DI BRENTONICO	PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2021	Rev. 00 Data: 04.06.2021 N° pag. 6 di 7
---	--	--

- misurazione MAPO;
- aggiornamento in materia di privacy ed anticorruzione.

- **SICUREZZA DEL RESIDENTE**

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.

Formazione ai residenti e ai famigliari rispetto ai principi di base della prevenzione e controllo delle ICA.

5. GESTIONE DEL PERSONALE

Gli interventi in materia di gestione del personale per l'anno 2021 prevedono in sintesi:

- riesame organigramma aziendale e funzionigramma con eventuale revisione della dotazione organica con conseguenti pubblici concorsi;
- valutazione delle competenze, capacità e attitudini delle risorse umane con la rispettiva valorizzazione;
- su richiesta del personale e in base all'esigenze di servizio si prevedono rotazioni nel personale di assistenza (sospesa causa compartimentazione);
- incontri di staff ed a sottogruppi per gli aspetti organizzativi e gestionali.

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";

 A.P.S.P. DI BRENTONICO	PIANO DELLA QUALITÀ ANNO 2021	Rev. 00 Data: 04.06.2021 N° pag. 7 di 7
--	--	--

- verbali visite tecnico sanitarie;
- report visita Marchio Q&B;
- questionario di soddisfazione Ospiti e Familiari.

7. ALTRI ULTERIORI OBIETTIVI DI QUALITÀ

- Affidamento dei lavori ampliamento zona sud e realizzazione giardino Alzheimer.
- Domanda di finanziamento per interventi urgenti di ridotte dimensioni (porte antincendio, 3a rampa ossigeno e altri interventi...) - luglio-agosto 2021
- Domanda di finanziamento tramite il conto termico (caldaie, illuminazione a LED) - finanziamento dei lavori al 65% e finanziamento di progettazione al 100% -
- Domanda a Piano per tutti i lavori previsti nella *ex domanda a piano presentata a dicembre 2019*, rimasta in attesa per volontà della G.P.
- Domanda di finanziamento integrativa dei lavori di Ampliamento zona sud. - attendere 2a ondata R.F. -.

8. DOCUMENTI NORMATIVI ED ORIENTATIVI

- Direttive RSA anno 2021;
- Liste ORG e TR accreditamento istituzionale;
- Nuove liste GEN accreditamento istituzionale, extra osp. Anziani e ambulatoriali;
- Report valutazione tecnico sanitaria dell'A.P.S.S.;
- Carta dei Valori, Marchio Q&B, Indicare Salute;
- Linee Guida Provinciali *"Indicazioni per l'erogazione in sicurezza delle attività nelle strutture residenziali socio-sanitarie nella "fase 2" della pandemia COVID"*;
- Rapporti dell'I.S.S. - Ministero della Salute.

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

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 14 di data 04.06.2021.