# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
# GIACOMO CIS

## PIANO QUALITA' 2023

## Obiettivi APSP GIACOMO CIS ANNO 2023

**Servizio medico**

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Migliorare il processo di somministrazione del farmaco | Migliorare il processo di appropriatezza prescrittiva | Riduzione del numero di farmaci assunti dal residente rispetto all'ingresso/alla prescrizione precedente, a campione su 10 residenti.<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica direttore |
| Formalizzare le richieste di contatto con il servizio cure palliative | Presenza del contatto con cure palliative nel diario personale del residente bisognoso. | Presenza del contatto con cure palliative nel diario personale del residente bisognoso, a campione su 5 residenti.<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica direttore |
| Potenziare la segnalazione di non conformità e segnalazioni varie | Utilizzare l'apposito contenitore "St.Qua" per non conformità e disservizi inserendo ance le azioni messe in atto | Verifica compilazione St.QUA<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica direttore |
| Migliorare il processo di accompagnamento al fine vita | Attivare il P.A.I. di fine vita per documentare che l'assistenza legata al delicato momento, venga attuata in modo partecipato e condiviso dal residente (se possibile), dal familiare e dall'intera équipe. | Verifica, in cartella assistenziale, dell'introduzione di almeno 6 P.A.I. di fine vita<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Migliorare il processo di accompagnamento al fine vita | Revisione della procedura PR.ASS.39 | Revisione effettuata si/no<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |

**Servizio infermieristico**

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Migliorare il processo di somministrazione del farmaco | Migliorare il processo di segnalazione degli errori di terapia. | Aumento delle segnalazioni rispetto all'anno 2022<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Migliorare il processo di accompagnamento al fine vita | Attivare il P.A.I. di fine vita per documentare che l'assistenza legata al delicato momento, venga attuata in modo partecipato e condiviso dal residente (se possibile), dal familiare e dall'intera équipe | Verifica, in cartella assistenziale, dell'introduzione di almeno 6 P.A.I. di fine vita<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Miglioramento riconoscimento sintomi disfagia | Inserimento dello strumento validato per la valutazione della disfagia per solidi. | Inserimento dello strumento si/no<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Potenziare la segnalazione di non conformità e segnalazioni varie | Utilizzare l'apposito contenitore "St.Qua" per non conformità e disservizi inserendo ance le azioni messe in atto | Verifica compilazione St.QUA<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica direttore |
| Utilizzare appropriatamente lo strumento "CBA Manutenzione" | Segnalare guasti o malfunzionamenti al manutentore tramite "CBA manutenzione" | Verifica compilazione CBA Manutenzione<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica direttore |

**Servizio assistenziale**

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Corretta gestione dei conflitti e leadership | Sfruttare al meglio il momento della riunione, e la figura del referente di nucleo come momento in cui si valorizza un problema, si affronta e si risolve | Verifica sul numero di richieste presentate nel contesto non adeguato in StQua dal coordinatore.<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Potenziare la segnalazione di non conformità e segnalazioni varie | Utilizzare l'apposito contenitore "St.Qua" per non conformità e disservizi inserendo ance le azioni messe in atto | Verifica compilazione St.QUA<br><br>Entro 31/12/2023<br><br>Responsabile della verifica direttore |
| Proseguire con l'utilizzo appropriato dello strumento "CBA Manutenzione" | Segnalare guasti o malfunzionamenti al manutentore tramite "CBA manutenzione" | Verifica compilazione CBA Manutenzione<br><br>Entro 31/12/2023<br><br>Responsabile della verifica direttore |
| Migliorare il processo di accompagnamento al fine vita | Attivare il P.A.I. di fine vita per documentare che l'assistenza legata al delicato momento, venga attuata in modo partecipato e condiviso dal residente (se possibile), dal familiare e dall'intera équipe | Verifica, in cartella assistenziale, dell'introduzione di almeno 6 P.A.I. di fine vita<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Miglioramento della gestione del dolore | Appropriata descrizione del dolore secondo il metodo "OPQRST" | Monitoraggio del dolore con descrizione approfondita quando dolore è maggiore a zero, a campione su 20 episodi. |
| Gestione dello stress | Incontri con psicologo nel corso del 2023 | Focus Group |

## Servizio animazione

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Riprendere il progetto spazio dialogo | Organizzare i colloqui individuali previsti nel progetto, in autonomia da parte della figura dell'animatore | Verifica, nel diario assistenziale, di almeno 1 colloquio individuale, per i residenti in grado di sostenerlo (i criteri sono individuati nel progetto)<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Organizzare delle iniziative aperte alla cittadinanza di sensibilizzazione con tematica dell'età anziana, come previsto per i requisiti dell'accreditamento socio-assistenziale | Organizzare iniziative aperte alla cittadinanza | Almeno 1 iniziativa.<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Valutare la qualità di vita percepita dai residenti | Effettuare focus groups con residenti. | Effettuare almeno 1 focus group nell'anno 2023. |
| Potenziare la segnalazione di non conformità e segnalazioni varie | Utilizzare l'apposito contenitore "St.Qua" per non conformità e disservizi inserendo ance le azioni messe in atto | Verifica compilazione St.QUA<br>Entro 31/12/2022<br>Responsabile della verifica direttore |
| Utilizzare appropriatamente lo strumento "CBA Manutenzione" | Segnalare guasti o malfunzionamenti al manutentore tramite "CBA manutenzione" | Verifica compilazione CBA Manutenzione<br>Entro 31/12/2022<br>Responsabile della verifica direttore |

**Servizio fisioterapico**

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Miglioramento riconoscimento sintomi disfagia | Inserimento dello strumento validato per la valutazione della disfagia per solidi. | Inserimento dello strumento si/no<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Proporsi nelle attività interdisciplinari tra servizio animazione e fisioterapico | Attivare progetto bici elettriche di remoove | Registrazione dell'attività sul diario fisioterapico<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Ginnastica in giardino | Eseguire l'attività in motoria in giardino, quando il tempo lo permette | Registrazione dell'attività sul diario fisioterapico<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Gita con finalità fisioterapica (esempio camminata) | Eseguire delle camminate in motoria all'aperto, quando il tempo lo permette | Registrazione dell'attività sul diario fisioterapico<br><br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Potenziare la segnalazione di non conformità e segnalazioni varie | Utilizzare l'apposito contenitore "St.Qua" per non conformità e disservizi inserendo ance le azioni messe in atto | Verifica compilazione St.QUA<br><br>Entro 31/12/2023<br><br>Responsabile della verifica direttore |
| Utilizzare appropriatamente lo strumento "CBA Manutenzione" | Segnalare guasti o malfunzionamenti al manutentore tramite "CBA manutenzione" | Verifica compilazione CBA Manutenzione<br><br>Entro 31/12/2023<br><br>Responsabile della verifica direttore |

## Servizio cucina

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Introduzione di cibo salutare con contributo biologa nutrizionista | Introdurre nel menù le modifiche proposte dalla biologa nutrizionista | Verifica all'interno dei menù dell'introduzioni delle modifiche rispetto all'anno 2022.<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Corretta gestione dei conflitti e leadership | Sfruttare al meglio il momento della riunione, e la figura del referente come momento in cui si valorizza un problema, si affronta e si risolve | Verifica sul numero di richieste presentate nel contesto non adeguato in STQua da coordinatore.<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Utilizzare appropriatamente lo strumento "CBA Manutenzione" | Segnalare guasti o malfunzionamenti al manutentore tramite "CBA manutenzione" da parte dei cuochi. | Verifica compilazione CBA Manutenzione<br>Entro 31/12/2022<br>Responsabile della verifica direttore |
| Maggior partecipazione alle riunioni d'equipe | Partecipare a tutte le riunioni d'equipe mensili (in caso di impossibilità del referente, quest'ultimo deve delegare un sostituto) | Presenza di un operatore del servizio cucina a tutte le equipe interprofessionali. |

## Servizio lavanderia e guardaroba

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Ridurre il numero di errori nel posizionamento della biancheria pulita nei rispettivi armadi | Prestare maggiore attenzione nel riporre la biancheria pulita dei vari residenti nei loro rispettivi armadi controllando nome e cognome su capi ed armadi<br><br>Costruzione di uno schema "tipo" che spieghi come sistemare i capi | Assenza di segnalazione di errori<br><br>Entro 31/12/2023<br><br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Mantenere integri gli indumenti dei residenti | Restituzione dei capi d'abbigliamento non idonei o non più idonei ai famigliari direttamente dal servizio lavanderia. | Assenza di segnalazioni sui capi dei residenti in StQUA.<br><br>Entro 31/12/2023<br><br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Completare il processo di gestione dei capi | Produzione da parte del servizio lavanderia delle etichette necessarie per identificare i capi dei residenti. | Presenza della macchina per etichette in lavanderia si/no<br><br>Entro 31/12/2023<br><br>Responsabile della verifica coordinatore |

**Servizio manutenzione**

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Pianificare gli interventi necessari a garantire l'idoneità all'uso, gestione e manutenzione delle strutture e degli impianti | Predisporre un piano annuale per la programmazione degli interventi ordinari e straordinari | Presenza del piano sì/no<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica vicedirettore |
| Utilizzo e gestione nuovo software manutenzione (ticket aperti, gestiti, inevasi etc) | Incrementare l'utilizzo del programma CBA Manutenzione. | Verificare utilizzo programma<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica vicedirettore |
| Pianificazione mensile attività e briefing quotidiano con coordinatore | Confrontarsi quotidianamente con il coordinatore | Verifica campione coordinatore<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica direttore |
| Creazione di una rete con manutentori di altre residenze simili all'APSP G.Cis | Mettersi in contatto con manutentori di altre APSP | Contatto avvenuto si/no<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |
| Completare la formazione in materia di sicurezza prevista per la figura del manutentore in base alle indicazioni del RSPP | Partecipare al corso di formazione specifico | Presenza attestato corso di formazione si/no<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica coordinatore |

**Servizio qualità**

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Anticipare la redazione dei documento relativi alla qualità | Preparare i documenti: Riesame della direzione entro la data 31/01/2024 | Presenza documenti Sì/no<br>Entro 31/01/2024<br>Responsabile della verifica direttore |
| Miglioramento della comunicazione organizzativa | Introduzione di un modulo apposito per comunicazioni organizzative in Sispes. | Presenza modulo si/no<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica direttore |
| Redigere documento "piano qualità" | Stesura del documento relativo al piano qualità | Presenza documento si/no<br>Entro 28/02/2024<br>Responsabile della verifica direttore |

**Servizio formazione**

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Favorire lo sviluppo delle conoscenze e competenze del personale | Iscrivere il personale ai corsi formativi qualificanti in accordo con il coordinatore | Presenza file di monitoraggio delle ore formative sì/no<br>Entro 31/12/2023<br>Responsabile della verifica direttore |
| Pianificare la formazione annuale per il personale | Predisporre e mettere in pratica il piano della formazione annuale | Presenza piano formativo Sì/no<br>Entro 31/12/2022<br>Responsabile della verifica direttore |
| Pianificazione formazione aggiuntiva come prevista dal RSPP | Redigere il programma formativo | Presenza piano formativo Sì/no<br>Entro 31/12/2022<br>Responsabile della verifica direttore |

# Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
# GIACOMO CIS

**Servizio amministrazione**

| OBIETTIVO | AZIONE | INDICATORE, TEMPI, RESPONSABILE |
|---|---|---|
| Collaborazione nella stesura del Bilancio Sociale del 2022 in collaborazione con la Resp. del servizio Qualità | Partecipazione gruppo lavoro organizzato da UPIPA | Presenza attestato si/no<br>Verifica del direttore entro il 31/12/2023 |
| Gestione della tecnologia a supporto delle attività ancora cartacee | Fatturazione attiva, ordini e autorizzazione di pagamento, buoni pagamento economato sono da digitalizzare e archiviare con firma elettronica | Assenza di documentazione cartacea, controllo a campione<br>Verifica del direttore entro il 31/12/2023 |
| Gestione dello stress | Incontri con psicologa nel corso del 2023 | SUPERVISIONE IN PICCOLO GRUPPO ?? |
| Riordino dei documenti cartacei | Sistemazione dell'archivio | Archivio sistemato si/no<br>Verifica del direttore<br>entro il 31/12/2023 |