

Venerdì 31 marzo 2017

**“ IL PRENDERSI CURA E L'ENTRARE NEL MONDO DELL'ALTRO IN
MANIERA OLISTICA, CON L'ATTENZIONE ALLO STESSO BENESSERE DI
CHI È CHIAMATO A PRENDERSI CURA DELLE PERSONE AFFIDATE...**

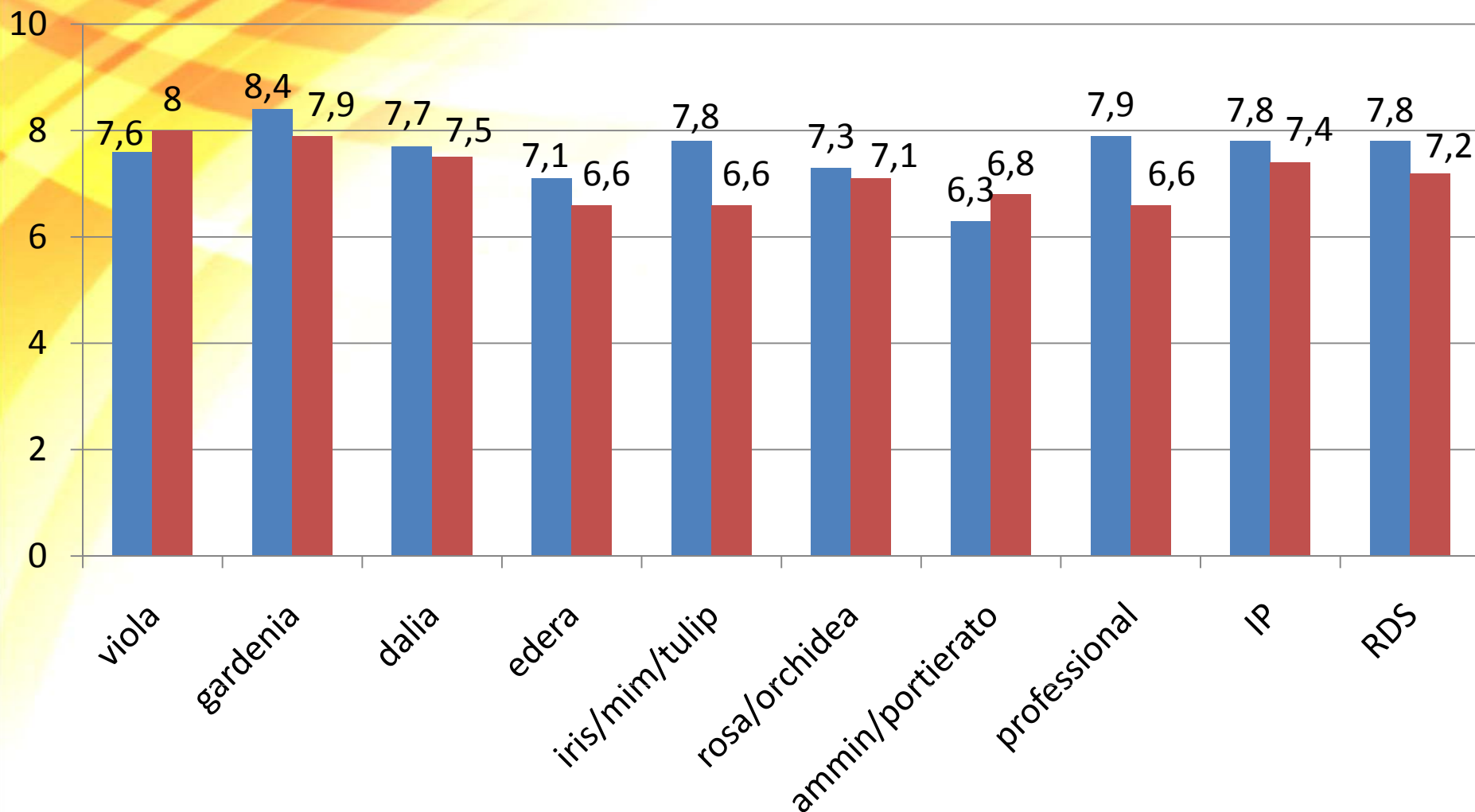
L'ESPERIENZA DELLA CASA “

**Giulia Brancalione - Psicologo
Ilaria Valerio – Resp. Sistema Qualità**



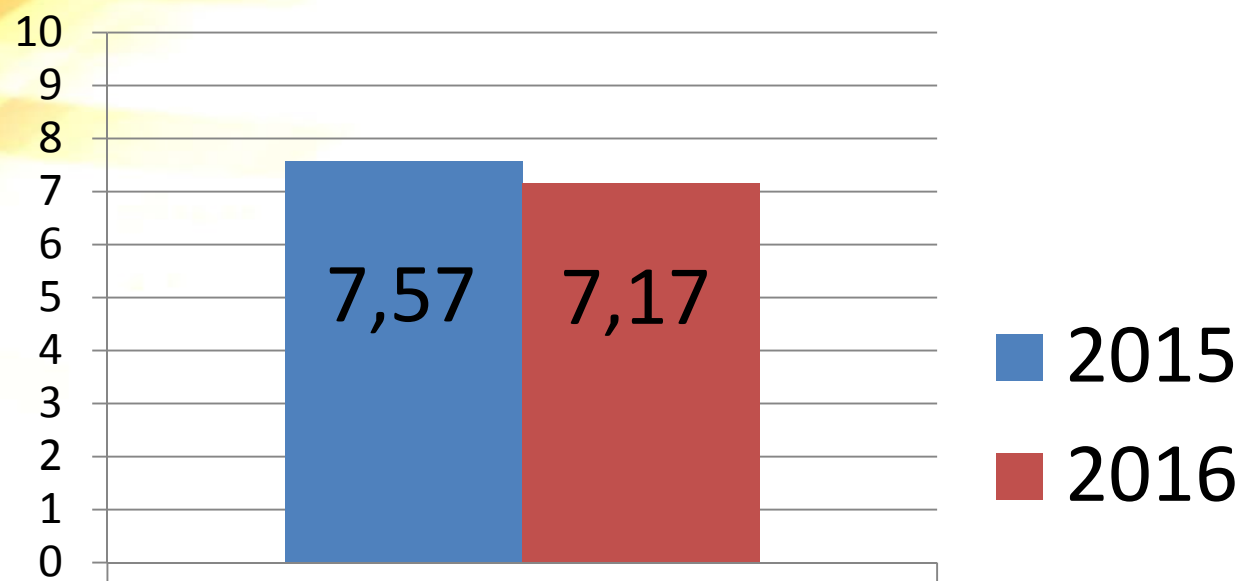
CLIMA AZIENDALE CASA ALBERGO PER ANZIANI (indice di soddisfazione lavorativa)

■ 2015
■ 2016





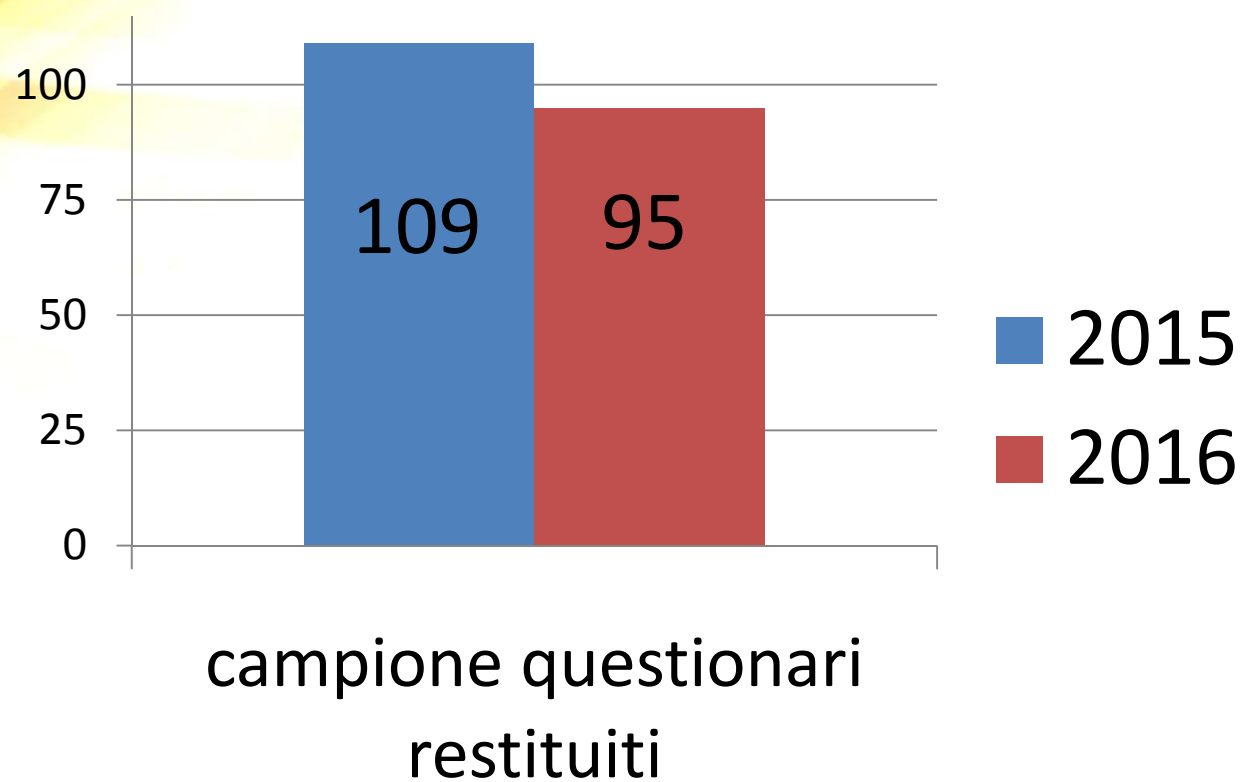
CLIMA AZIENDALE CASA ALBERGO PER ANZIANI



indice di soddisfazione
lavorativa (media generale)



CLIMA AZIENDALE CASA ALBERGO PER ANZIANI





*“Siamo tutti nel fango ma
alcuni di noi
guardano le stelle”*

O.Wilde

IL MODELLO QUALITA' E BENESSERE



Il Marchio Qualità & Benessere è un modello di autovalutazione e valutazione reciproca (peer evaluation) centrato sul MIGLIORAMENTO CONTINUO a partire dal BENCHMARKING con altri enti che erogano servizi analoghi.

Pone al centro dell'attenzione l'anziano residente in struttura. E considera gli operatori come elemento fondamentale del benessere dell'anziano.

IL MODELLO QUALITA' E BENESSERE



Valorizzare e far crescere la capacità degli enti di auto valutare la qualità del proprio lavoro nel modo più obiettivo possibile, considerando fattori ed elementi soggettivi e difficili da valutare, attraverso una supervisione della auto valutazione.

L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani



1. Rispetto
2. Autorealizzazione
3. Operosità
4. Affettività
5. Interiorità
6. Comfort
7. Umanizzazione
8. Socialità
9. Salute
10. Libertà
11. Gusto
12. Vivibilità

IL MODELLO QUALITA' E BENESSERE – PROCESSO BIENNALE

**ANNI
DISPARI**



sono caratterizzati dal ciclo
autovalutazione – valutazione in
termini di
benchmarking

**ANNI
PARI**



supporto concreto e
strutturato alla realizzazione dei
processi di
miglioramento decisi, tramite la
realizzazione di
una visita di accompagnamento.

IL MODELLO QUALITA' E BENESSERE NELLA CASA

ANNO 2015

ANNO 2016

**AUDIT DI SISTEMA
(COMPLETO)**

**AUDIT DI
MIGLIORAMENTO**



Esiti dei fattori di autovalutazione

Anno 2012



qualità & benessere

Fattore	Valutazione	Autovalutazione per comparazione	Differenza	Autovalutazione	Max autoval	min autoval	Deviazione Standard
1. Rispetto	6,12	6,88	0,76	6,53	8,00	3,89	0,97
2. Autorealizzazione	6,55	7,13	0,58	6,60	8,67	3,78	0,92
3. Operosità	6,07	6,85	0,78	6,33	8,56	3,11	1,05
4. Affettività	5,54	6,62	1,08	5,99	8,56	3,56	1,24
5. Interiorità	5,67	6,66	0,99	6,25	8,67	3,11	1,24
6. Comfort	6,30	6,87	0,57	6,49	8,67	4,56	1,03
7. Umanizzazione	5,90	6,76	0,86	6,25	8,56	3,33	1,20
8. Socialità	6,59	7,63	1,04	7,06	8,88	4,00	1,17
9. Salute	5,96	7,12	1,16	6,00	7,89	2,67	1,33
10. Libertà	5,31	6,11	0,80	5,51	7,44	2,67	1,24
11. Gusto	6,37	7,17	0,79	6,88	9,17	4,50	0,93
12. Vivibilità	6,99	7,58	0,59	6,84	8,57	3,86	1,06

IL MODELLO QUALITA' E BENESSERE AUDIT DI SISTEMA ANNO 2015 - RISULTATI

Fattore	Media valutazione	Media autov. per comparazione	Differenza	Media autovalutazione
1. Rispetto	6,67	7,00	-0,33	6,78
2. Autorealizzazione	6,00	4,67	1,33	6,11
3. Operosità	7,00	6,67	0,33	5,89
4. Affettività	7,67	7,33	0,33	6,44
5. Interiorità	7,33	8,00	-0,67	6,67
6. Comfort	6,00	6,00	0,00	6,67
7. Umanizzazione	7,33	7,00	0,33	7,00
8. Socialità	7,33	8,00	-0,67	8,00
9. Salute	7,00	6,00	1,00	5,22
10. Libertà	6,33	6,33	0,00	5,33
11. Gusto	6,83	6,83	0,00	6,83
12. Vivibilità	6,67	6,22	0,44	6,22



**Primo passo fondamentale:
Composizione del Gruppo di Autovalutazione**

COMPOSIZIONE NUOVI GRUPPI DI LAVORO PER L'ANNO 2017

Si comunica al personale interessato la possibilità di aderire ad uno dei sotto elencati gruppi per l'anno 2017:

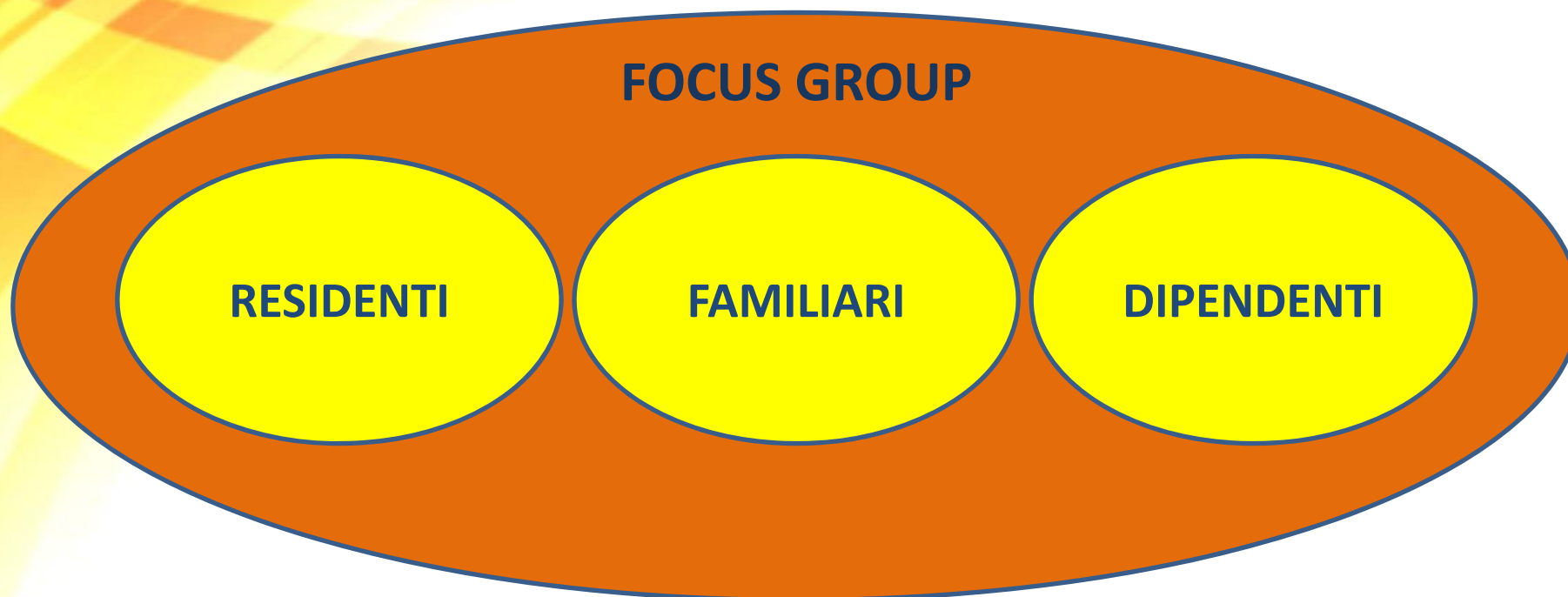
- Gruppo di autovalutazione del “Marchio Oualità e Benessere”;
- Gruppo Scintille (riflessioni/azioni per migliorare i servizi della Casa);
- Gruppo revisione Report Semestrali;
- Gruppo Qualità (adeguamento normativa ISO 9001-2015).

E' possibile presentare la propria candidatura al Responsabile Interno del Sistema Qualità Ilaria Valerio presso il relativo Ufficio o tramite telefono (interno *308), oppure dandone comunicazione al proprio RDS entro il 10/01/2017.

Le candidature raccolte saranno opportunamente valutate da parte del “Gruppo Certificazione di Qualità” della Struttura attualmente composto.

IL MODELLO QUALITA' E BENESSERE – FOCUS GROUP

**CONVOLGIMENTO DIRETTO dei RESIDENTI e di tutti gli ATTORI
CHIAVE (parti interessate)**



Altri elementi della valutazione: verifica documentale e osservazione ambientale.

**FOCUS GROUP QUALITA' E BENESSERE
ANNO 2017**

**Domanda: Vi è la possibilità di scegliere alcuni
aspetti della vita quotidiana?**

**Nello specifico potete scegliere come vestirvi alla
mattina o decidono gli operatori?**

**FOCUS GROUP QUALITA' E BENESSERE
ANNO 2017**

Domanda: E' importante sentirvi in ordine???

**FOCUS GROUP QUALITA' E BENESSERE
ANNO 2017**

**Domanda: C'è qualcosa che vi piacerebbe fare e che
nella Casa non avete ancora fatto?**

IL MODELLO QUALITA' E BENESSERE AUDIT DI MIGLIORAMENTO ANNO 2016 - RISULTATI



Report Audit di accompagnamento al Miglioramento

della struttura

**Casa Albergo per Anziani
Via Del Santuario, 31
Lendinara (RO)**

Piano di miglioramento presentato

**Gestione del Rischio
(Clinico, Manageriale e di Immagine)**

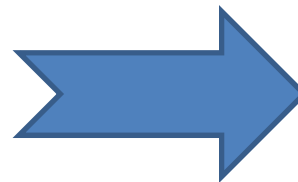
Team di audit:

Team Leader	Barbara Colombo
Auditor	Federica Vignaga
Auditor	Sara Pisoni

Lendinara, 11 maggio 2016

[Firma Team Leader e Auditor]
Sara Pisoni
Federica Vignaga

Report audit di miglioramento Rev 01 del 10.05.2016



MIGLIORAMENTO SUL
VALORE DELLA SALUTE

“ATTENZIONE ALLA
VALUTAZIONE DEL RISCHIO”

Il percorso svolto dalla Casa nel 2016:

PROGETTO "GESTIONE DEL RISCHIO" ANNO 2016:



**Il percorso svolto dalla Casa nel 2016...
Individuazione categorie di rischio:**

**RISCHIO
D'IMMAGINE O
REPUTAZIONALE**

**RISCHIO
MANAGERIALE O
RISCHIO
D'IMPRESA**

**RISCHIO CLINICO
(SANITARIO)-
SOCIO-
ASSISTENZIALE**

**RISCHIO
BENESSERE
ORGANIZZATIVO**

Il percorso svolto dalla Casa nel 2016...

Miglioramenti introdotti:

MODIFICA DELLA CULTURA DEL RISCHIO

- Introduzione della segnalazione spontanea (perciò volontaria) da parte del personale ed il monitoraggio degli Eventi Avversi
- Istituzione del gruppo di valutazione di “Risk Management”
- L'errore non è più fonte di “punizione” ma come “opportunità” al fine di migliorare i processi ed il modo di lavorare.
- Programmazione di una formazione degli operatori alla cultura della sicurezza del residente
- L'informazione al paziente dell'eventuale errore o danno commesso a suo carico, attraverso una comunicazione efficace.

Il percorso svolto dalla Casa nel 2016...

Miglioramenti introdotti:

- ELABORAZIONE DEL DOCUMENTO “Prima elaborazione in itinere dell’analisi dei rischi di Casa Albergo per Anziani e della Casa del Vento Rosa - anno 2016”
- GESTIONE DELLA TERAPIA CON BLISTER
- INFORMATIZZAZIONE DEL SISTEMA
- MODULISTICA CONSENSO INFORMATO PER GLI ESAMI HIV, HCV, HBV



**Il percorso svolto dalla Casa nel 2016...
Miglioramenti introdotti secondo indicazioni del Cda:**



**ACQUISTO DEL
“SISTEMA FARMACO
SICURO”**

Nuova normativa UNI EN ISO 9001:2015...

Ponderazione rischio/opportunità:

L'organizzazione deve essere in grado di pianificare le azioni per affrontare rischi e opportunità, che possono prevedere:

- l'adozione di nuove prassi;
- il lancio di nuovi prodotti/servizi;
- l'apertura di nuovi mercati;
- l'indirizzarsi a nuovi clienti;
- la creazione di partnership;
- l'utilizzo di nuove tecnologie;
- altre possibilità desiderabili e praticabili per affrontare le esigenze dell'organizzazione o dei relativi clienti.



Impegni per il 2017 per accrescere il benessere e la sicurezza del residente:

- Avviare appieno le attività previste per la gestione della terapia dei residenti tramite il **“Sistema farmaco sicuro”**;
- Implementare il documento **“Prima elaborazione in itinere dell’analisi dei rischi di Casa Albergo per Anziani e della Casa del Vento Rosa - anno 2016”**;
- Rivedere la strutturazione del **report semestrale**;



Impegni per il 2017 per accrescere il benessere e la sicurezza del residente:

- Accrescere sempre di più nell'organizzazione il concetto di **“rischio”** come **“opportunità”**;
- Implementare la cultura della **segnalazione degli eventi avversi** o dei quasi eventi, anche in forma anonima, tramite la scheda al riguardo predisposta;
- Attuare/predisporre tutta una serie di iniziative/documenti al fine di poter strutturare **l'adeguamento per la Casa alla normativa ISO 9001:2015.**

