
	MANUALE DELLA QUALITA'			 COLIBRI <small>E PLURIBUS UNUM CONSORZIO OSPEDALIERO</small>
	Procedura P1	Edizione n° 31 del 01/01/2023	Pagina 1 di 20	

MANUALE DELLA QUALITA'

REDAZIONE	APPROVAZIONE
RO  Luca Secchi	 RL Luisa Cavaliere <small>41051 VIGEVANO (PV) - V. D. 149 CE 01532000000 Tel. 053 75 12 22 REGISTRO DITTE N. 268034</small>

MANUALE DELLA QUALITA'

Procedura P1

Edizione n°31 del 01/01/2023

Pagina 2 di 20

Indice

1. PREMESSA E CENNI STORICI	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	4
4. TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	4
5. SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE	5
6. POLITICA PER LA QUALITÀ.....	8
7. SGQ E MIGLIORAMENTO CONTINUO	8
8. PROGETTAZIONE	9
9. STRUTTURA DEL SISTEMA QUALITÀ DI VILLA SORRISO	9
10. VILLA SORRISO VISTA COME SISTEMA – PRINCIPALI INTERDIPENDENZE.....	10
11. RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ	11
12. ATTIVITÀ AFFIDATE A FORNITORI ESTERNI.....	12
13. RIFERIMENTI.....	14
14. ANALISI DEL CONTESTO.....	14
15. ANALISI RISCHI-OPPORTUNITÀ'	15

1. PREMESSA E CENNI STORICI.

L'organizzazione *Villa Sorriso S.r.l.* eroga servizi di assistenza personalizzati rivolti a persone incapaci di compiere gli atti di vita quotidiana e/o prive di risorse familiari.

Fondata nel 1986 da Don Mauro Cavalieri per dare una risposta ai numerosi problemi assistenziali presenti sul territorio di Marano s.P. (MO), l'attività è proseguita nel 1992 con la realizzazione di una nuova residenza per accogliere anziani con diverso grado di non autosufficienza.

Le tappe significative di questo percorso vedono il seguente iter:

1993: ottenimento dell'autorizzazione al funzionamento per i servizi di Casa di Riposo (25 posti) e di Casa Protetta (53 posti contrattualizzati),

2001: convenzionamento con i Distretti AUSL di Vignola e Castelfranco Emilia, raggiungendo 44 posti convenzionati

2002: implementazione sistema di gestione qualità UNI-ENI ISO 9001- Vision 2000 nel 2002 e utilizzando le successive revisioni sia come strumento di formazione che come motore dei cambiamenti e delle strategie interne.

2004: nuova organizzazione a Nuclei - realizzazione di un giardino Alzheimer allo scopo di stimolare le abilità cognitive-occupazionali e ridurre l'agitazione psicomotoria.

2006 l'azienda ottiene l'autorizzazione al funzionamento definitiva del Centro Diurno, la cui sperimentazione si conclude nel 2011

2008: introduzione del software ABC "L'Albero di Cuori" della ditta Margotta.

2010: avvio del percorso di accreditamento, che soppianta la vecchia convenzione, per un totale di 53 posti di Casa Residenza per anziani non autosufficienti, concluso al 31 dicembre con l'accoglimento dell'accREDITAMENTO transitorio. Le leggi di riferimento sono il DGR 514/09 per i requisiti e il DGR 2110/09 per il sistema di remunerazione.

La revisione 2011 del SGQ recepisce i nuovi requisiti della UNI EN ISO 9001: 2008 ed integra le linee guida previste dalla DGR 514/2009 per le strutture che hanno conseguito l'accREDITAMENTO transitorio per l'attività di Casa Residenza per anziani non autosufficienti.

2013: avvio del progetto di ampliamento approvato dalla commissione distrettuale di Modena nel mese di aprile 2014

2014: accREDITAMENTO definitivo fino al 31/12/2019 (det. 316 del 23/12/2014 – Unione Terre di Castelli)

2015-2016: avvio dell'ampliamento concluso a luglio 2016

Settembre 2016: ottenimento nuove autorizzazioni al funzionamento per:

68 posti CRA di cui 55 accREDITATI (35 Vignola e 20 Castelfranco)

12 posti Casa di Riposo

20 posti Comunità Alloggio per la salute mentale.

2018: aumento di n. 10 posti accreditati (da 53 a 63)

2021: a seguito dell'entrata in vigore della normativa anticontagio per il virus Sars-Cov-2, alla struttura è stato chiesto di mantenere due camere vuote a disposizione per l'isolamento di residenti sintomatici o sospetti covid o covid accertati.

2022: formazione con il metodo Sente-Mente e sostituzione della Cartella Informatizzata con introduzione dei carrelli per la somministrazione sicura dei farmaci.

2023: implementazione FTTH per connessione stabile, invio domanda per autorizzazione di 80 posti letto di CRA (Casa Residenza Anziani non Autosufficienti), formazione servizi alberghieri (cucina, lavanderia e pulizie)

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema Qualità descritto nel manuale coinvolge tutti i servizi di Villa Sorriso, e si applica alle attività di progettazione ed erogazione di attività socio-assistenziali, sanitarie ed educativo-riabilitative rivolte a persone auto e non autosufficienti in regime residenziale.

La società è articolata in due strutture, una autorizzata ad accogliere i servizi di Comunità Alloggio per la salute mentale e l'altra quella di Casa di Riposo e Casa Residenza.

Tutti i punti della norma risultano applicabili. Tutta la documentazione a supporto del Sistema Qualità è conservata nell'ufficio della Direzione e presso l'ufficio della Coordinatrice.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente documento descrive un Sistema della qualità realizzato in accordo con la Norma **UNI EN ISO 9001** nella edizione del novembre 2008, e che integra i requisiti della **UNI EN ISO 9001:2015** in relazione alle logiche strategiche, gestionali e manageriali.

I requisiti di riferimento per la elaborazione delle procedure sono i Requisiti Generali dell'Allegato D1 della DGR 514/2009 della Regione Emilia Romagna "Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento".

4. TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

All'interno del presente documento valgono le definizioni riportate nella Norma UNI EN ISO 9001:2015 unitamente a quelle di seguito elencate.

MANUALE DELLA QUALITA'

Procedura P1

Edizione n°31 del 01/01/2023

Pagina 5 di 20

Care-giver

Colui (parente o tutore di riferimento) che si prende cura dell'anziano.

Garante

Colui che si assume l'obbligazione dell'onere economico derivante dal ricovero del residente.

Nel sistema inoltre si utilizzano le seguenti abbreviazioni:

Acronimo	Descrizione
<i>RAA</i>	Responsabile di nucleo delle Attività Assistenziali
<i>IP</i>	Infermiere
<i>Coord-IP</i>	Responsabile delle attività sanitarie
<i>IP-Tutor</i>	Infermiere di riferimento privilegiato di un definito numero di utenti della struttura.
<i>OSS</i>	Operatore socio sanitario
<i>OSS-Tutor</i>	Operatore socio sanitario; riferimento privilegiato di un definito numero di utenti della struttura.
<i>TdR</i>	Terapista della Riabilitazione
<i>LCP/LDD</i>	Lesioni Cutanee da Pressione/ Lesioni da Decubito

5. SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE

Villa Sorriso è una società che progetta e realizza attività di prevenzione e cura personalizzate partendo dalla centralità dei bisogni dei residenti, in prevalenza anziani.

Il "Servizio" è la risultante delle competenze specialistiche e delle capacità organizzative di tutte le risorse coinvolte e dello sforzo della direzione di creare un ambiente motivante e che offre continue occasioni di apprendimento.

Villa Sorriso garantisce elevate condizioni di benessere fisico e psichico ai residenti. I programmi assistenziali personalizzati promuovono l'autonomia mediante stimolazioni ed interventi riabilitativi. L'azienda favorisce i rapporti tra i residenti e con i parenti, gli amici ed il mondo esterno, organizzando momenti d'incontro e socializzazione nel rispetto dei fondamentali diritti di dignità, libertà e riservatezza del residente e delle esigenze di vita comunitaria.

A livello sanitario, assistenziale e manageriale la nostra organizzazione si avvale di un mix di metodologie innovative, ma già in uso e avallate da una casistica di successi, investendo un ammontare considerevole di risorse e di tempo nello studio, nell'apprendimento di gruppo e coniugando aspetti qualitativi propri della missione sociale dell'organizzazione con aspetti

quantitativi propri della moderna gestione aziendale. Di seguito presentiamo una visione d'insieme delle principali interazioni tra Villa Sorriso e i suoi interlocutori istituzionali che evidenzia le funzioni e i ruoli assunti nel processo globale di "cura" del residente e di esistenza come soggetto economico-sociale.

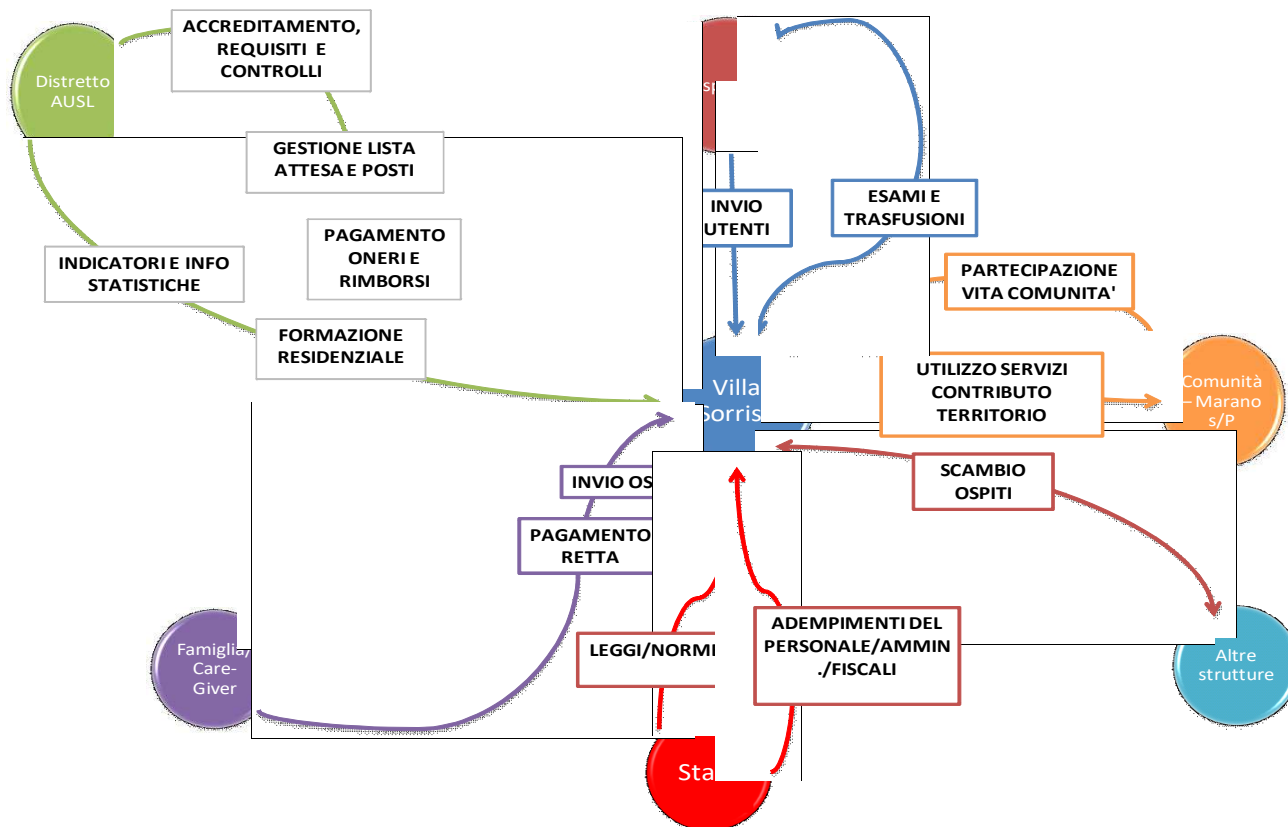


Fig.1 = Schema interazione filiera

In quanto soggetto della rete dei servizi locali, *Villa Sorriso* collabora ed agisce garantendo la continuità dei progetti e dei trattamenti.

Di seguito riportiamo un breve quadro sinottico dei servizi erogati.

Per i servizi residenziali *Villa Sorriso* offre sistemazioni in stanze singole o doppie, con bagno, presa TV, telefono, riscaldamento, condizionamento, ascensore.

A disposizione dei residenti sono presenti i seguenti servizi:

MANUALE DELLA QUALITA'

Procedura P1

Edizione n°31 del 01/01/2023

Pagina 7 di 20

Servizi	Descrizione
<i>Assistenza di base 24 h</i>	Aiuto nelle attività quotidiane: igiene e cura della persona, mobilitazione, deambulazione e supporto ai pasti
<i>Assistenza infermieristica 24 h.</i>	Approvvigionamento prodotti farmaceutici, somministrazione terapie farmacologiche, prelievi, trattamento lesioni.
<i>Medicina di base</i>	Attività di prevenzione e cura delle patologie geriatriche
<i>Servizio di riabilitazione neuromotoria</i>	Attività di rieducazione neuromotoria, tens, ultrasuoni, ginnastica individuale e di gruppo
<i>Servizio alberghiero -cucina – pulizie</i>	Cucina interna con menù stagionale articolato su più settimane, regimi alimentari personalizzati – servizio di pulizia interno
<i>Servizio alberghiero - alloggio</i>	Camere singole o doppie, con bagno, presa TV, telefono, riscaldamento, condizionamento, ascensore
<i>Servizio di lavanderia</i>	Lavaggio e cura indumenti personali e della biancheria piana
<i>Attività ludico-ricreative</i>	Lecture, attività creative, esercizi di abilità, feste, spettacoli e film
<i>Orientamento spaziale e socializzazione</i>	ROT ed uscite sul territorio
<i>Riabilitazione cognitiva-comportamentale</i>	Tecniche ed attività di stimolazione delle abilità mnemoniche
<i>Terapia Occupazionale</i>	Attività manuali finalizzate alla realizzazione di prodotti/oggetti
<i>Giardino Alzheimer</i>	Percorso multisensoriale per ridurre i disturbi comportamentali

Il modello assistenziale e culturale adottato considera la struttura residenziale come abitazione del residente, cercando di favorire il mantenimento di abitudini e stili di vita precedenti come la possibilità di professare la propria fede religiosa.

La gestione dell'azienda deve quindi poter contare su di un'organizzazione *efficace, semplice ed umana*, al centro della quale sia promosso il *Valore della persona*. I monitoraggi e i riesami, per ogni processo e ad ogni livello, sono improntati al massimo coinvolgimento allo scambio di idee su come migliorare e al confronto tra professionalità ed esperienze diverse.

6. POLITICA PER LA QUALITÀ

L'impegno di Villa Sorriso per la qualità è sempre stato teso a superare gli standard di base previsti dalle normative di settore. In modo particolare abbiamo lavorato per distinguerci:

Dignità: nel rispetto della dignità e centralità della persona, limitando l'uso di trattamenti lesivi per i diritti del residente e creando un clima che permette all'individuo di esprimersi con libertà in termini di comportamento e di personalità;

Misurabilità: nell'**utilizzo dinamico e capillare degli strumenti della qualità** in tutte le loro sfaccettature includendo sia strumenti qualitativi di monitoraggio e coinvolgimento sia strumenti quantitativi per la misura e l'analisi statistica;

Trasparenza: nel **coinvolgimento** a vari livelli dei **familiari/care givers** inteso sia come disponibilità del management all'ascolto delle diverse istanze, che come partecipazione strutturata ai processi di miglioramento generali e alla progettazione specifica (PAD);

Motivazione: nella **crescita professionale delle risorse umane** intesa come promozione di un clima contraddistinto dal lavoro di équipe, come continua proposta dei momenti e delle opportunità di apprendimento e come attenzione agli aspetti psicologici e caratteriali.

Apprendimento: nell'**approfondimento teorico-operativo** di alcune problematiche e situazioni complesse connesse con trend di patologie specifiche e alla comorbilità, promuovendo il benessere individuale e le esigenze della vita in comunità, e nell'**adozione di nuovi strumenti ed approcci** tradizionalmente concepiti come estranei al sociale (informatizzazione dei processi, controllo di gestione, risk management).

7. SGQ E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Nella prospettiva del miglioramento continuo, a tutti i processi del sistema qualità è applicato il *modello PDCA* (Plan Do Check Act). Ciò significa che, per ogni processo, vengono attuate le seguenti fasi:

PIANIFICAZIONE: fissare gli **obiettivi** e definire le **attività** affinché il processo sia efficace, cioè generi risultati conformi ai **requisiti** e agli **obiettivi di qualità** di Villa Sorriso.

ESECUZIONE: i processi definiti vengono posti in essere.

CONTROLLO: i processi sono **misurati** e **monitorati** rispetto ai loro obiettivi, ai requisiti e agli obiettivi di qualità di Villa Sorriso e i risultati sono registrati.

AZIONE. Sono adottate azioni correttive e preventive per il miglioramento continuo dei processi.

Il sistema di qualità definito con i suoi obiettivi, costituisce il quadro di riferimento di tutte le attività di *Villa Sorriso* ed è regolarmente osservato, misurato e monitorato in una prospettiva di miglioramento continuo.

Il culmine di questo processo di adozione del SGQ ai fini del miglioramento interno è il Riesame della Direzione periodico.

8. PROGETTAZIONE

La fase di progettazione è fondamentale in Villa Sorriso, ed è rappresentata dall'elaborazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) che individua i particolari bisogni assistenziali e ne ricerca le possibili risposte. Questo piano viene elaborato, controllato e ne viene verificata l'efficacia periodicamente in équipe. All'équipe partecipano tutte le professionalità presenti in struttura, interessate alla soluzione dei problemi dell'utente in esame.

9. STRUTTURA DEL SISTEMA QUALITÀ DI VILLA SORRISO

Per descrivere e documentare il suo sistema qualità, *Villa Sorriso* ha elaborato e diffuso un insieme di documenti che, in funzione del loro grado di dettaglio, possono essere classificati come segue:

Manuale della qualità: contiene una dichiarazione della politica per la qualità di Villa Sorriso, gli obiettivi della qualità ed evidenzia i processi e le interdipendenze principali.

Procedure: contengono la descrizione delle azioni necessarie per garantire la pianificazione, l'esecuzione, la verifica e la revisione dei processi costituenti il sistema.

Istruzioni di lavoro e Protocolli: contengono le descrizioni dettagliate dell'operatività necessaria a garantire il raggiungimento degli obiettivi della qualità. Tali documenti sono consultabili su tutti i desktop delle postazioni di lavoro di OSS e Infermieri, raccolti in una cartellina dal nome QUALITA' 2021. Per permettere una capillare conoscenza delle procedure, protocolli, istruzioni operative e documentazione è in corso un piano di formazione annuale che prevede una riunione mensile per ogni nucleo con trattazione di argomenti assistenziali significativi, somministrazione di test di autovalutazione al termine e successivi Audit.

Registrazioni della qualità: forniscono evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione della qualità e sono gestiti con il software ABC.

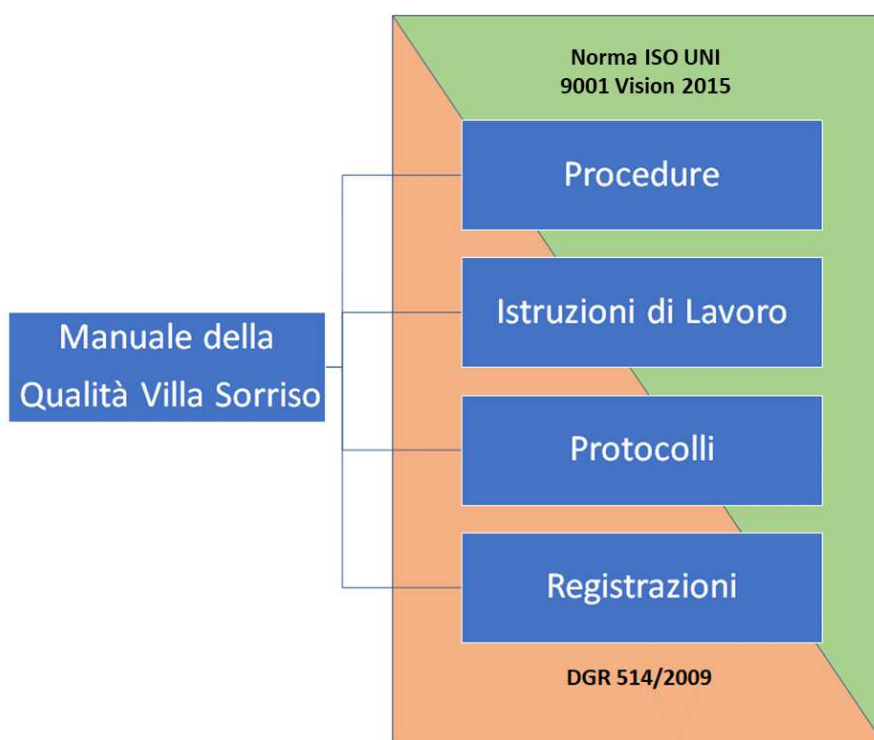
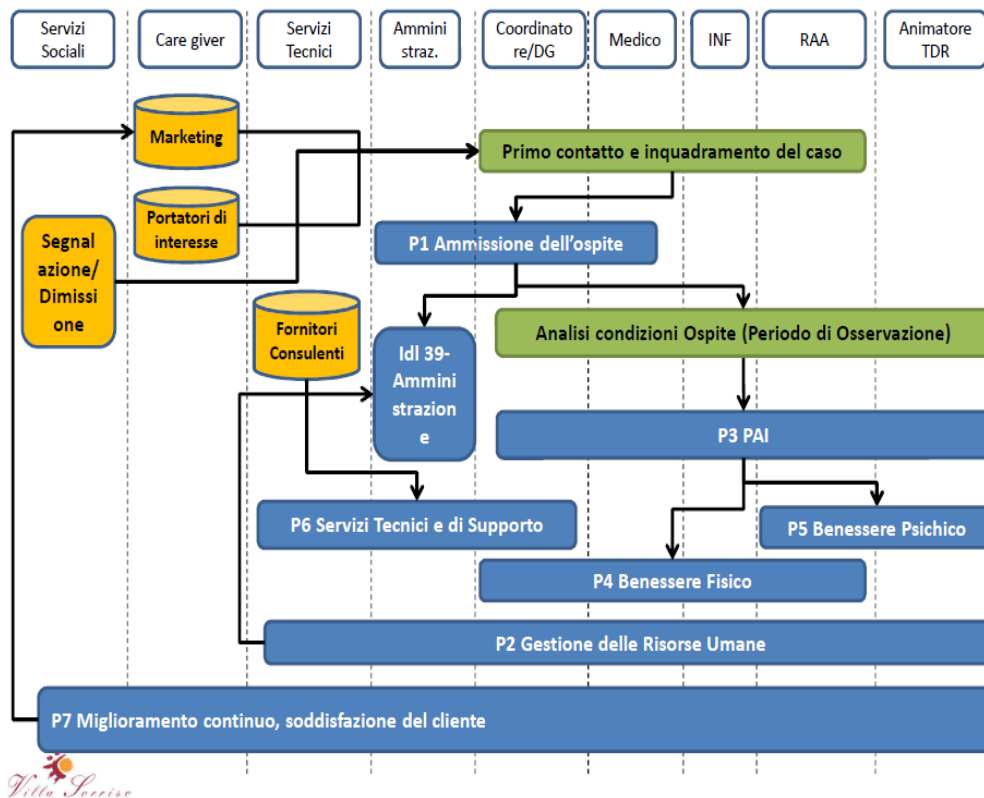


Fig. 2 – rappresentazione del sistema qualità di Villa Sorriso

10. VILLA SORRISO VISTA COME SISTEMA – PRINCIPALI INTERDIPENDENZE.

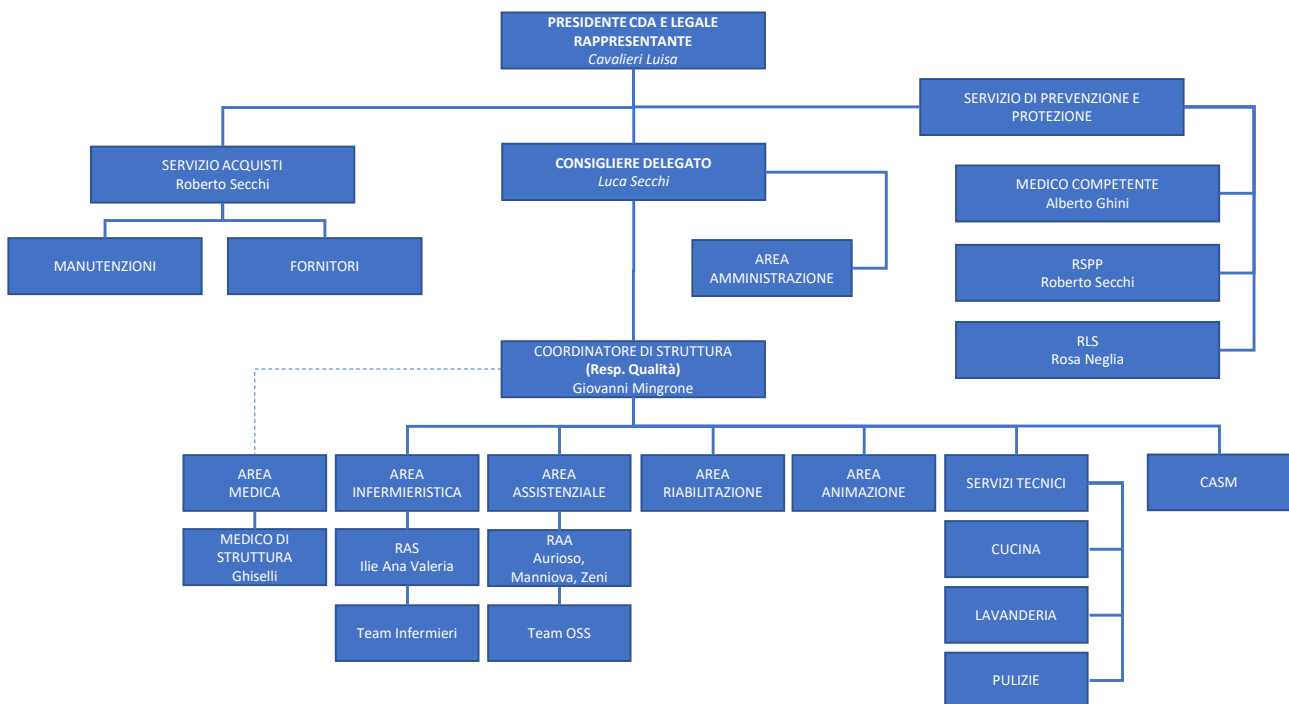
Il sistema di gestione per la qualità adottato da *Villa Sorriso* include i processi di: accoglienza e dimissione del residente (P1), gestione delle risorse (P2), sviluppo del PAI (P3), benessere fisico del residente (P4), benessere psichico (P5), servizi tecnici e di supporto (P6), miglioramento continuo, soddisfazione del cliente e marketing (P7), amministrazione (IDL 39).

Per rappresentare le interdipendenze tra i diversi processi può essere interessante schematizzare graficamente il percorso di un residente partendo dalle fasi preliminari all'ingresso fino alla fruizione dei diversi servizi e alla dimissione/uscita definitiva.



11. RESPONSABILITA' E AUTORITA'

L'organigramma dell'azienda evidenzia i ruoli e le responsabilità all'interno di Villa Sorriso



Variazioni intervenute nel corso del 2022

Coordinatore di Struttura: Daniela Bordet dimissionaria in data 15/01/2022, viene sostituita ad interim da Luca Secchi e successivamente, in data 01/05/2022 da Giovanni Mingrone

Coordinatore di Comunità Alloggio: Ferdinando Ferro dimissionario in data 27/09/2022 viene sostituito da Anna Ferraresi

RAA: Angela Sarti dimissionaria in data 01/11/2022 viene sostituita da Emma Aurioso e, successivamente da Sultafa Eljona.

RAS: Luisa Elmo, in maternità dal 23/09/2021 viene sostituita da Sonia Iavarone e successivamente, dal 01/05/2022

Amministrazione: Angela Maiolo, dimissionaria nel mese di Dicembre 2022, viene sostituita da Valentina Gazzotti

12. ATTIVITÀ AFFIDATE A FORNITORI ESTERNI

Nel tempo Villa Sorriso ha scelto di internalizzare tutti i servizi e le professionalità core. I servizi Attualmente affidati a fornitori esterni riguardano attività di supporto. Tutti i fornitori sono fidelizzati e/o certificati e la nostra organizzazione ne sovrintende l'attività e monitora, nei limiti della propria competenza tecnica, le prestazioni.

MANUALE DELLA QUALITA'

Procedure (P)	Norma ISO 9001: 2015	Requisito Generale (RG) 5/4/2009	Istruzioni di lavoro (I/L)	Protocolli (P-2)	Registri (Reg)	Documentazione di Ingresso /uscita
P.1 - Ammissione e ammissione del residente	75 produzione – erogazione del servizio	RG 8 - PROCEDURE E STRUTTURE GENERALI RG 1 - procedure/istruzioni operative per lo svolgimento delle principali attività commesse all'assistenza	IdL 13 emissione	P-1 richiesta presidi	Reg. 1 scheda pre-ingresso informatizzata di registrazione ed incontri Cartella documenti / Inneschi (O) Reg. 25 convenzioni di soggiorno divisa in base alla tipologia dell'utenza accreditati /privati Reg. 32 Olg. -56/04 informativa per clienti Reg. 29 presa in carico dei casi di abbinamento Reg. 8 scheda sanitaria informativa Reg. 16 Modulo reddito	La cura dei servizi, il Regolamento di Gestione e il modulo di reddito sono documenti strutturati in base alla tipologia dei servizi. La parte economica specifica le richieste in base alla tipologia dell'utenza privati/accreditati/collocati. Per quanto concerne la Comunità Alloggio è stata elaborata una specifica Carte dei servizi
			IdL 13 emissione			
P.2 - Gestione delle risorse umane	6/2 risorse umane	RG 6 FORMAZIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE	IdL 10 assenza di un operatore IdL 12 ruolo dell'OSG tutor IdL 15 piano operativo di assistenza IdL 17 piano operativo interfunzionale IdL 20 formazione e inserimento neassunti IdL 21 orario di lavoro, equipie e collettivi IdL 29 ferie, permessi, flessibilità e rientri IdL 25 piano di emergenza assenza IP IdL 7 sistema informativo ABC IdL 11 pianificazione attività giornaliera IdL 24 di spostamenti giornalieri IdL 43 sostituzione del personale	P-30 sicurezza casi lavoratori; P-34 Richio Budgeto	Reg. 7 piano allocazione risorse Reg. 10 comando di lavoro Reg. 11 lettera di assunzione Reg. 12 valutazione formative interna Reg. 13 scheda personale dipendente Reg. 38 destinazione TFR Reg. 56/Soddisfazione operatori Reg. 51 certificazioni competenze Osg Reg. 53 certificazioni competenze IP Reg. 52 progetto individuale di crescita Reg. 19 metodologia delle risorse umane	
			IdL 19 Il 9AI			
P.3 - Sviluppo del piano di assistenza individuale (PAI)	7/3 – progettazione e sviluppo 6/4 – ambiente di lavoro 7/5 produzione – erogazione del servizio 7/6 tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	RG 8/2 procedure per la definizione, attuazione, valutazione e riferimento periodici (ultimo sem) tecnici, utente del PAI	IdL 9 Gestione del ciclo assistenziale IdL 22 amministrazione dei farmaci IdL 41 pasto -dove notte – evacuazioni IdL 13 medicazione - curdite IdL 14 contenzioni fisca IdL 29 trico in punto soccorso IdL 36 prelievi/ farmaci /cup IdL 35 Emestafazioni IdL 42 Meno	P-2 richiesta e conservazioni farmaci P-3 assistenza al residente che figura P-4 prevenzione cadute P-5 gestione evacuazioni P-6 fornitura di ossigeno P-9 malattie infettive P-10 alimentazione veicolare P-11 trauma cranico P-12 gestore stupefacenti P-14 catetere venoso P-15 igiene degli occhi P-17 igiene del cavo orale P-18 organizzazione valse speciali sdie P-19 azioni di tutela P-20 posture P-21 alimentazione enterale FEG P-22 emergenza sanitaria P-23 alzata e igiene P-24 bagno settoriale P-25 idratazione P-26 Il passo P-27 prevenzione delle lesioni da pressione P-28 messa a letto P-29 sterilizzazione degli strumenti P-33 preparazione soluzioni Poctiso	Scale complete in Mycare; Tinetri (legittimo e andature) MMS (Mini Mental State Evaluation) - memoria BINA (Valutazione per classificazione regionale) Barthel/ADL (indice di non autosufficienza) Gralder (rischio lesioni) Painad/MMS - HRS(dolore) SVA (rischio caduta) NNA (Nutrizione) Nursing (passe assistenziali) Reg. 3 scheda di modulazione Reg. 5 programma pulgite Reg. 55 programmazione attività socio sanitarie Reg. 9- scheda consenso Reg. 33 scheda di segnalazione caduta* Reg. 34 scala di valutazione nutrizionale Reg. 36 richiesta di distruzione stupefacenti Reg. 41 piano riabilitazione motoria Reg. 45 scheda trattamento IDO	
			IdL 23 attività di animazione			
P.5 - Benessere psichico del residente	7/5 produzione – erogazione del servizio	RG 8/1 - procedure/istruzioni operative per lo svolgimento delle principali attività commesse all'assistenza	IdL 23 attività di animazione	P-13 emergenza ambientali P-32 prevenzione ordine di calore	Reg. 57 Scheda valutazione Ambientamento Reg. 28 scheda di valutazione fornitori di servizi Reg. 30 scheda monitoraggio fornitori Reg. 34 Monitoraggio turgitura strumenti Reg. 29 modello n.c.	
			IdL 34 piano di lavoro servizi tecnici lavanderia / cucina IdL 35 piano operativo di cucina IdL 33 piano operativo di pulizia			
P.6 - Servizi tecnici e di supporto	6/3 – Infrastrutture 6/4 – ambiente di lavoro	RG 4 - STRUTTURA RG 3 - ATTIVAZIONE (AREE), ALIQUOTI E ACCREDITAMENTO RG 8/2 - SERVIZI MANUTENTIVI	IdL 27 consist indicatori IdL doc modulo plus Warning IdL 41 Manutenzioni	Reg. 14 riepilogo mensili indicatori di qualità Reg. 15 questionario risorse soddisfacenti Reg. 16 modulo reclamo Reg. 17 report audit interno Reg. 18 programma annuale di audit Reg. 20 modello n.c. Reg. 42 report riesame della direzione Reg. 47 checklist audit interni		
			IdL 27 consist indicatori			
P.7 - Miglioramento continuo, soddisfazione del cliente, marketing.	6/1 – messa a disposizione delle risorse 6/2 – monitoraggi e misurazione 6/4 – ambiente di lavoro 6/5 – miglioramento continuo	RG 5 - VERIFICA DEI RISULTATI RG 10 - MIGLIORAMENTO	IdL 27 consist indicatori IdL doc modulo plus Warning IdL 41 Manutenzioni	Reg. 14 riepilogo mensili indicatori di qualità Reg. 15 questionario risorse soddisfacenti Reg. 16 modulo reclamo Reg. 17 report audit interno Reg. 18 programma annuale di audit Reg. 20 modello n.c. Reg. 42 report riesame della direzione Reg. 47 checklist audit interni		
			IdL 27 consist indicatori			

13. RIFERIMENTI

Nella versione del 2022 del MDQ Villa Sorriso ha deciso di indicare, all'interno del proprio Manuale, il riferimento della DGR 514/2009 relativo alla singola procedura.

14. ANALISI DEL CONTESTO

Contesto Interno

La motivazione da parte della direzione: la Direzione non ha mai perseguito esclusivamente il puro profitto nel rispetto della mission del fondatore ("far partecipi gli altri di quello che è stato donato a te"). Questo è desumibile da alcuni aspetti fondamentali:

- mancata applicazione del criterio del minutaggio (1548 ore medie annue *numero di teste previste dal case mix) per il calcolo delle risorse;
- investimenti medi annui intorno ai 200k €;
- Ral degli infermieri superiori del 30% rispetto alla media del mercato e implementazione di percorsi di outplacement da Romania e Perù;

La competenza del personale: è la priorità del servizio, perché per curare è necessario iniziare da chi si prende cura. Per questo è stato avviato, a partire dal mese di Febbraio 2022, un programma di formazione che, su 18 mesi, prevede 1.200 ore di formazione destinate a tutti 65 operatori in tutti i servizi della struttura. I contenuti non sono stati solo professionalizzanti (Ciclo assistenziale, scheda assistenziale, PAI e la consegna perfetta), ma anche rivolti alla capacità di resilienza e di resistenza in quelle condizioni di pandemia che hanno messo a dura prova prima di tutto l'aspetto psicologico del lavoratore;

La disponibilità di liquidità: nel corso del 2022 l'azienda ha fatto fronte alla stretta finanziaria determinata dal cambio di sistema gestionale degli ordini dell'AUSL di Modena. Lo scoperto è arrivato a circa 250k € a causa di un ritardo di pagamento di circa 60 giorni rispetto ai 60 previsti. A questo si è aggiunto l'importo di circa 400k € di investimenti che l'impresa ha realizzato nel corso del solo esercizio 2022 (acquisto di immobile per ospitare i lavoratori fuori sede, acquisto dei carrelli-magazzino per la somministrazione sicura dei farmaci, acquisto dei pannelli per il solare termico e infine l'ampliamento del salone del nucleo Arcobaleno)

La motivazione del gruppo di lavoro: specialmente nel momento dei focolai, che nel primo semestre del 2022 sono stati due, anche se di scarsa entità, con diffusività molto ridotta e con perdite praticamente nulle, il personale ha sempre manifestato un attaccamento alla struttura non comune. Le malattie sono paradossalmente aumentate nel terzo trimestre del 2022, quando ormai da mesi l'attività "normale" era ripresa in tutti i servizi.

I convincimenti culturali presenti nell'organizzazione aziendale: l'organizzazione è passata, nel corso del 2022, da una logica "padronale" e "amicale" a un inizio di logica aziendale. L'innesto del Coordinatore Mingrone ha portato, gradualmente la Direzione a recuperare il controllo delle attività dei lavoratori. Nel tempo, infatti, in mancanza di un Coordinatore credibile e autorevole, si erano inevitabilmente venuti a creare dei piccoli "centri di potere" che non aiutavano i lavoratori a

crescere e alimentavano prassi non condivise con il Coordinatore e, di conseguenza, non note alla Direzione.

Contesto Esterno

La presenza di concorrenti sul mercato: i competitor sul territorio sono, in misura maggiore o minore, dimensionalmente più piccoli (da 30 a 84 posti letto), dotati di un numero di infermieri inferiore, tranne in un caso (Roncari di Spilamberto) in cui il Distretto si è spinto a concedere le c.d. “dimissioni protette” di residenti con grande fabbisogno sanitario. Non si ravvisano per questo motivo motivi di preoccupazione rispetto al livello di servizio erogato.

Le prescrizioni legislative: a fronte di misure sempre meno restrittive di gestione della pandemia, la normativa ha prorogato la deroga al principio del riconoscimento del titolo per le professioni socio sanitarie fino al 31/12/2023, semplificando il reclutamento degli operatori

I rapporti con gli istituti di credito: le banche hanno sempre manifestato la volontà di lavorare con Villa Sorriso, anche con impieghi

L'opinione pubblica: sono numerose le attestazioni di stima ricevute da parte dei parenti che, pur perdendo i propri cari assistiti da Villa Sorriso, riconoscono l'umanità e la professionalità degli operatori;

La relazione con la pubblica amministrazione: La Vigilanza del Distretto si è sempre dimostrato molto collaborativo sia nel corso delle verifiche ex DGR 514/09 che quando gli Infermieri, a seguito di dimissione, sono divenuti in numero insufficiente ad assicurare il servizio 24/24h;

15. ANALISI RISCHI-OPPORTUNITA'

Rischi

Mancanza di Infermieri: nel corso della pandemia si è verificato un assorbimento di tutte le risorse infermieristiche presenti sul mercato a vantaggio di ospedali, ambulatori e cliniche. Il fenomeno si è accentuato a motivo della pericolosità dell'ambiente socio sanitario rispetto a quello sanitario, proprio per la mancanza di struttura adatte alla compartimentazione e alla sicurezza sul lavoro. Il rischio è quello di perdere posti letto per mancanza di personale sanitario, con immediata perdita di ricavi e applicazione della cassa integrazione per i lavoratori in eccesso;

Numero di contenzioni elevato: nel corso della pandemia la necessità degli isolamenti ha determinato un incremento non voluto della % dei residenti cui veniva applicata la contenzione rispetto al solito. Questa tendenza è stata solo parzialmente contrastata da programmi specifici di riabilitazione post-covid;

Opportunità

Formazione online: l'attivazione di un programma di formazione totalmente online ha di fatto determinato la possibilità, per gli operatori di Villa Sorriso, di riconoscersi parte di una vera comunità professionale, unita da un obiettivo dichiarato, il benessere del residente, perseguito in primis dalla Direzione che riconosceva la formazione come unica strada per recuperare la consapevolezza del proprio ruolo;

Resilienza e resistenza: la condizione di lock down ha provato la psiche dei lavoratori ma ha anche fatto emergere il lato costruibile della pandemia: la consapevolezza come strumento per far accadere momenti di valore nell'assistenza;

MANUALE DELLA QUALITA'

Procedura P1

Edizione n°31 del 01/01/2023

Pagina 17 di 20

LISTA DELLE MODIFICHE

N°	DATA	PAGINE	MOTIVI E CONTENUTI DELLA MODIFICA
17	10/06/2007		Aggiornato organigramma ed introduzione delle reg. 70,71,72,73,76
18	03/06/2008		Inserita storia dell'azienda, aggiornati obiettivi di qualità ed organigramma
19	01/12/2008		Acquisizione e gestione diretta servizio di Comunità Alloggio, Implementazione software ABC per la gestione diretta dei residenti. Modificato format
20	16/04/2010	tutte	Inserimento nuova politica della qualità, nuovo schema sulle interdipendenze, modifica organigramma, inserimento quadro sinottico della documentazione del SGQ e vari interventi testuali. Adeguamento del MQ alla UNI EN ISO 9001:2008
21	30/06/2011	Tutte	Modifiche politica della qualità, inserimento schema interzioni filiera, aggiornamento schema interdipendenze, eliminazione paragrafo riesame (ridondante), modifica organigramma, aggiornamento quadro sinottico con le nuove registrazioni/Idl/protocolli.
22	30/06/2012	Tutte	Aggiornamento Organigramma ed eliminazione doc. obsoleti (ODL,PR,REG)
23	30/06/2013	Tutte	Aggiornato legale rappresentante e responsabile qualità
24	30/06/2014	Tutte	Aggiornato punto 13 riferimenti
25	22/09/2017	tutte	Proc. 1 : rinominato Reg. 1 con Lista d'attesa e nuovo format, 2,16, 25,32 Idl 8 diventa Reg. 8 ; modificate Idl : 1-3-5-15,18,39, 40. Pr. 1 Proc. 2 :

MANUALE DELLA QUALITA'

Procedura P1

Edizione n°31 del 01/01/2023

Pagina 18 di 20

			<p>modificate Idl 2, 10,11,12,16,17,20,21,23,25,28,32,43, ;</p> <p>modificati prot. 1,30 e 34;</p> <p>modificata Reg. 7,12,51.</p> <p>Proc. 3 ; modificata idl 19</p> <p>Proc. 4 . modificata idl 4,14,22,29,35,36. Pr.2,4,5,8,9,10,14,11,12,16, 17,18,21,27,29.</p> <p>Reg. 46</p> <p>Proc. 5 : idl 23,</p> <p>Proc. 6: idl 33,34 . Prot. 13</p> <p>Proc. 7 : idl 41. Reg. 47</p>
26	25/06/2019	tutte	<p>Proc. 1 :</p> <p>Eliminata Idl 52</p> <p>Modificate Idl 1,3,5,15,18,39,40</p> <p>Proc. 2 :</p> <p>Modificato testo P2 e Pr 30 e 34</p> <p>Eliminate Reg 38,51,53</p> <p>Rinominata R 56 “valutazioen dello stress lavoro correlato” e 52 “Privacy Dipendenti”</p> <p>Modificate Reg 10,11</p> <p>Rinominata Reg. 32 “reg UE 679/2016”</p> <p>Proc. 3 :</p> <p>aggiornata idl 19</p> <p>Proc.4:</p> <p>aggiornata Idl 4,9,13,14,22,.29,35, 36,42</p> <p>modificate Reg 5,9,33,34,36,42,55</p> <p>eliminata Idl 08</p> <p>rinominata P!= e inserita come Pr31</p> <p>Proc. 6:</p>

MANUALE DELLA QUALITA'

Procedura P1

Edizione n°31 del 01/01/2023

Pagina 19 di 20

			<p>aggiornata idl 32, 33, 34</p> <p>aggiornata Pr 13 e 32</p> <p>eliminata Reg 20,30</p> <p>Proc. 7 :</p> <p>Aggiornate Idl 27, 41</p> <p>Eliminata Reg 54</p> <p>Sostituita Procedura 9 con Pr 15</p>
--	--	--	---

27	30/09/2020	Tutta la documentazione è stata rivista alla luce della emergenza pandemica. L documenti modificati sono stati rinominati con “.B”	<p>IDL:</p> <p>Modificate 5, 16, 17, 18, 20, 22, 26, 34, 39, 41, 53, 54, 55</p> <p>REG:</p> <p>Nessuna modifica</p> <p>Protocolli</p> <p>Modificati Pr 7, 20, 26</p> <p>Procedure:</p> <p>Aggiornate P 1 e 6</p>
28	21/09/2021	Tutta la documentazione è stata rivista	<p>IDL:</p> <p>Modificate 1, 3, 5, 15, 10, 14, 16, 17, 30, 40 (trasformata in Pr 22 e ampliati i contenuti)</p> <p>Rinominate:</p> <p>Idl 4 diventa “Richiesta ausili e presidi”</p> <p>Idl 14 diventa “Gestione dei mezzi di contenzione”</p> <p>Idl 36 diventa “gestione prelievi ematici e tamponi”</p> <p>Idl 38 sostituisce Pr 18 diventa “Prenotazione visite e trasporti”</p>

MANUALE DELLA QUALITA'

Procedura P1

Edizione n°31 del 01/01/2023

Pagina 20 di 20

			<p>Eliminate: 9,</p> <p>REG:</p> <p>Nessuna modifica, variato il format</p> <p>Implementate Reg. 61, 62, 65, 66</p> <p>Protocolli</p> <p>Modificati Pr 2, 3, 4, 8, 12, 16, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,</p> <p>Rinominata:</p> <p>Pr 6 in 29</p> <p>Pr 31 diventa "Gestione carrelli emergenza"</p> <p>Implementato Pr 39, 41</p> <p>Procedure:</p> <p>Aggiornate P 1, 2, 3, 4, 5, 6</p> <p>*dato il perdurare della emergenza sanitaria, che ha comportato un alto turn over di personale, è stata data la priorità a tutta la documentazione inerente la formazione e l'assistenza di base.</p>
29	14/12/2021	Pag 12	Modifica Organigramma con inserimento di Coordinatore ad Interim e nuova RAS
30	01/01/2022		Figura 2 pagina 10, Organigramma (inserimento nuovo Coordinatore), Sintesi pagina 13, sostituzione parola OSPITE con RESIDENTE.
31	13/11/2023	Pag 4	Aggiornamento iniziative 2023