

CAL

Accoglienza e lavoro "onlus"

Comunità "Sorella Amelia"

23847 MOLTENO (LC) via Aldo Moro, 92

Piano miglioramento qualità

UDO CASA AT

2017

CAL

Accoglienza e lavoro "onlus"

Comunità "Sorella Amelia"

23847 MOLTENO (LC) via Aldo Moro, 92

1. La qualità prende servizio

L'ambito socio-sanitario del terzo millennio impone che vi sia una maggiore attenzione alla qualità dell'assistenza, compatibilmente con l'obiettivo di efficienza, che comunque deve essere perseguito. Sebbene il raggiungimento di standard qualitativi sia regolamentato da apposite leggi e norme nazionali e sovranazionali, la qualità oggi, non è più solo un obbligo istituzionale, quanto piuttosto una leva competitiva molto forte per le strutture socio-sanitarie che operano sul territorio. In questo senso la qualità assume un valore multidimensionale perché oltre alla qualità percepita dal paziente/utente, bisogna considerare la qualità strutturale (che riguarda l'adeguatezza degli spazi e dei servizi di accoglienza e tecnici e le capacità del personale), la qualità tecnica o strumentale, la qualità organizzativa e la qualità della gestione (e cioè l'appropriatezza dell'azione rispetto all'obiettivo da raggiungere).

La natura stessa della cooperativa sociale tende a mettere in secondo piano il livello imprenditoriale della stessa che invece ne riveste un ruolo fondamentale per la sussistenza e la crescita.

La necessità di una gestione aziendalistica, la razionalizzazione delle risorse, l'attenzione per il paziente/utente e per la qualità del servizio prestato, hanno dato una forte spinta alla riorganizzazione delle realtà del privato sociale specie dopo la messa a regime del sistema di accreditamento. Le caratteristiche essenziali dell'Istituto dell'Accreditamento, infatti, prevedono anche che esso si applichi, allo stesso titolo, alle strutture sanitarie pubbliche e private e conferiscono "ai requisiti di qualità un carattere dinamico, in quanto devono essere costantemente aggiornati in relazione all'evoluzione delle tecnologie e delle pratiche socio-sanitarie.

2. La qualità "è" il nostro servizio

La cooperativa Accoglienza e Lavoro di Molteno ha impostato un sistema di gestione per la qualità che consiste nel programmare e pianificare le attività e i processi organizzativi interni, nel misurare i risultati ottenuti, nel verificare la qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti. Le verifiche diventano un momento organizzativo fondamentale al fine di individuare le aree di miglioramento in cui intervenire sia in via correttiva sia in via preventiva. A tal fine la Direzione assicurerà il ruolo di guida, di indirizzo e di esempio, stabilendo, a seconda degli interventi da effettuare, quali sono le finalità da perseguire, individuando le priorità per il raggiungimento di un efficiente sistema di qualità.

Per questo la Direzione si impegna a:

CAL

Accoglienza e lavoro "onlus"

Comunità "Sorella Amelia"

23847 MOLTENO (LC) via Aldo Moro, 92

- Sviluppare in tutta la struttura la "cultura" della qualità
- Coinvolgere i propri dipendenti nella definizione degli obiettivi di miglioramento e nei piani di sviluppo del sistema qualità, anche tramite riunioni ed incontri, nei quali questi ultimi potranno portare osservazioni ed eventuali modifiche migliorative.
- Migliorare le proprie modalità operative finalizzandole alla prevenzione di eventuali inefficienze di servizio;
- Definire un quadro strutturato di obiettivi per la qualità che verrà riesaminato semestralmente

Il presente piano di miglioramento della qualità viene redatto a partire da:

- Analisi del documento gestionale dell'unità di offerta casa AT
- Analisi programma di lavoro 2016
- Questionario di soddisfazione a ospiti e operatori
- Analisi piano miglioramento qualità 2016
- Analisi programma lavoro 2017

3. Commissione di verifica monitoraggio qualità

All'interno dell'UDO al fine di verificare la qualità dei servizi erogati e delle azioni volte al miglioramento delle stessa, viene istituito un gruppo di lavoro formato dal responsabile del programma, dal direttore scientifico e dal presidente della Cooperativa (Gruppo QualitAT).

CAL

Accoglienza e lavoro "onlus"
Comunità "Sorella Amelia"
23847 MOLTENO (LC) via Aldo Moro, 92

4. Analisi obiettivi miglioramento qualità 2016

a. prevenzione al drop-out nell'appartamento

.....- Spiegazione azioni



obiettivo
atteso

obiettivo
raggiunto

b. accompagnamento al lavoro

Al momento dell'apertura del servizio (28 dicembre 2015) erano presenti 4 persone. Di queste quattro persone 1 sola aveva un'attività lavorativa (25%).

Obiettivo programmatico del 2016 era quello di realizzare almeno 3 nuovi inserimenti lavorativi al fine di promuovere il reinserimento sociale e sostenere azioni atte a promuovere l'autonomia personale.

Nel corso del 2016 le persone ospitate in appartamento sono state 6.

Di seguito riportiamo una tabella esemplificativa degli inserimenti lavorativi effettuati nel 2016:

| ospite | ambito | Datore lavoro | Tipologia contratto | esito |
|--------|--------------|---------------------|-----------------------------|----------|
| B.C. | Ristorazione | Cooperativa sociale | Borsa lavoro | Concluso |
| B.C. | Ristorazione | Cooperativa sociale | Contratto tempo determinato | In corso |

CAL

Accoglienza e lavoro "onlus"

Comunità "Sorella Amelia"

23847 MOLTENO (LC) via Aldo Moro, 92

| | | | | |
|------|---------------------|---------------------|-------------------------|--|
| P.P. | Ristorazione | Ristorante | Contratto indeterminato | In corso fino al termine del programma |
| C.P. | Agricolo | Azienda agricola | Borsa lavoro | Interrotta |
| C.P. | Tutela Verde | Cooperativa sociale | Borsa lavoro | Interrotta |
| G.C. | Assemblaggio | Humana | Borsa lavoro | Conclusa |
| G.R. | Tutela verde | Comune | Borsa lavoro | Conclusa |
| G.P. | Tutela verde | Comune | Borsa lavoro | Non attivata |

.....-lavori non tenuti, precarietà (cristadoro), bombolo (psichiatria)



obiettivo
atteso



obiettivo
raggiunto



CAL

Accoglienza e lavoro "onlus"
Comunità "Sorella Amelia"
23847 MOLTENO (LC) via Aldo Moro, 92

5. Obiettivi miglioramento della qualità 2017

Come nell'immagine di copertina di questo documento per il 2017 abbiamo deciso di alzare l'asticella su 2 obiettivi ritenuti strategici dal Consiglio di Amministrazione della cooperativa.

a) Dalla convivenza al prendersi cura

.....-dafare spiegazione-.....

| Obiettivo atteso | Azioni previste | chi | tempi | Responsabile verifica | Tempi di verifica |
|--|--|--|-------------------|-----------------------|-------------------|
| Adesione ospiti all'"accordo di mutuo soccorso" (100%) | Preparazione documento | Équipe del UdO | Entro aprile 2017 | Gruppo QualitAT | semestrale |
| | Costituzione del gruppo di lavoro degli ospiti sul documento | Équipe del UdO | Entro aprile 2017 | Gruppo QualitAT | semestrale |
| | Gruppo di confronto sul documento tra educatori ed ospiti | Responsabile del programma | Entro aprile 2017 | Gruppo QualitAT | semestrale |
| | Sottoscrizione dell'"accordo di mutuo soccorso" | ospiti | Entro aprile 2017 | Gruppo QualitAT | semestrale |
| | Gruppi di verifica mirati | Responsabile del programma + educatore | | mensili | Gruppo QualitAT |

.....-dafare spiegazione-.....

CAL

Accoglienza e lavoro "onlus"

Comunità "Sorella Amelia"

23847 MOLTENO (LC) via Aldo Moro, 92

b)