

CAL

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

Piano miglioramento qualità



UDO COMUNITA' TERAPEUTICA

2017

13 febbraio 2017

ACCOGLIENZA E LAVORO Società cooperativa sociale "Onlus"
23847 MOLTENO (LC) - via Aldo Moro, 92
Comunità: tel. 031/85.14.92, fax: 031/35.72.413; Direzione: tel. e fax 031/87.02.96
c.f: 08303260155 - p. iva: 02572980130 - rea LC.229283 - albo cooperativa A137018
sito: www.calmolteno.com, blog: www.calmolteno.blogspot.com; mail: info@calmolteno.com

CAL

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

Sommario

1. La qualità prende servizio.....	3
2. La qualità "è" il nostro servizio.....	3
3. Commissione di verifica monitoraggio qualità.....	4
4. Analisi obiettivi miglioramento qualità 2016.....	5
a. Obiettivo - appropriatezza dei FASAS pari al 95%.....	5
b. Obiettivo - Miglioramento comunicazione tra colleghi: voto minimo 6/10.....	6
5. Obiettivi miglioramento della qualità 2017.....	8
a. Prevenzione uso sostanze in comunità.....	8
b. Miglioramento continuo della conformità del FASAS.....	9

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.

ACCOGLIENZA E LAVORO Società cooperativa sociale "Onlus"
23847 MOLTENO (LC) - via Aldo Moro, 92
Comunità: tel. 031/85.14.92, fax: 031/35.72.413; Direzione: tel. e fax 031/87.02.96
c.f: 08303260155 - p. iva: 02572980130 - rea LC.229283 - albo cooperativa A137018
sito: www.calmolteno.com, blog: www.calmolteno.blogspot.com; mail: info@calmolteno.com

CAL

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

Per questo la Direzione si impegna a:

- 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 comunità terapeutico-riabilitativa
- Analisi programma di lavoro 2016 comunità
- Questionario di soddisfazione a ospiti e operatori
- Analisi programma miglioramento qualità 2017

Dai documenti sopracitati si è scelto di individuare come obiettivi per il miglioramento della qualità le seguenti aree:

1. Prevenzione uso sostanze in comunità
2. Miglioramento continuo conformità FASAS

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 della stessa, viene istituito un gruppo di lavoro formato dal responsabile della comunità, dal direttore scientifico e dal presidente della Cooperativa (Gruppo QualitCOM).

CAL

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

4. Analisi obiettivi miglioramento qualità 2016

a. Obiettivo - appropriatezza dei FASAS pari al 95%

Sono stati elaborati i nuovi FASAS così come da indicazioni regionali e dalle precedenti ispezioni.

Sono state messe in campo azioni di monitoraggio della compilazione di FASAS degli ospiti da parte del presidente della cooperativa e dal gruppo di controllo.

In data 21/04/2016 il Servizio Vigilanza e controllo dell'ATS della Brianza a seguito di controllo di appropriatezza sui FASAS ha riscontrato una percentuale di conformità pari al 97.1 %.

Il raggiungimento dell'obiettivo ci spinge a voler ancora migliorare la qualità dei FASAS per mantenere una percentuale di appropriatezza elevata e cercare di alzarla ulteriormente. Si tratta quindi di un processo continuo che richiede l'attenzione di tutti gli attori coinvolti (chi compila la cartella e chi è chiamato a controllarla).

Il non raggiungimento del 100% come segnalato dal verbale dell'ultima vigilanza è dipeso dalla mancanza della documentazione psico-socio sanitaria di un ospite inserito nella nostra struttura. Tale documentazione deve essere fornita dal servizio inviante.

Riscontata la difficoltà di reperire le relazioni socio-sanitarie da parte dei servizi invianti si è deciso di aggiungere la seguente procedura: al momento dell'ingresso in struttura nel caso la documentazione (già chiesta in fase di filtro) non sia ancora in nostro possesso di inviare al servizio inviante e - per conoscenza al servizio Vigilanza e Controllo dell'ATS della Brianza - tramite posta certificata richiesta della stessa. In questo modo - oltre a mettere al riparo la nostra responsabilità - poniamo un terzo che faccia da garante e da arbitro e che possa aiutarci ad acquisire una documentazione importante per poter elaborare il PRIP della persona inserita.

Una difficoltà interna è quella di tenere alta la tensione degli operatori sull'importanza generale della compilazione del fasas in tutte le sue parti. In particolare emerge la fatica rispetto alla compilazione della scheda eventi interventi, spesso poco utilizzata perché ritenuta un doppione del diario informatico generale della comunità. Si è dovuti intervenire più volte per richiamare la massima attenzione su questa scheda. Altra fatica riscontrata è quella della stesura della relazione conclusiva del progetto individualizzato nella quale

CAL

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

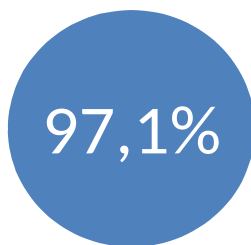
vengono messi in mostra le aree su cui si è intervenuti, le fragilità ancora in corso e gli aspetti sui quali è necessario lavorare.

L'obiettivo posto in fase di progettazione è stato ampiamente raggiunto ma c'è ancora molto lavoro da svolgere e molti aspetti che si devono migliorare.

conformità del Fasas:



obiettivo
atteso



obiettivo
raggiunto



b. Obiettivo - Miglioramento comunicazione tra colleghi: voto minimo 6/10

Si è concluso nel mese di ottobre il percorso di formazione biennale Exponiamo.

Il corso ha avuto come tema dominante quello di favorire la comunicazioni tra i diversi comparti della cooperativa. Se da un lato - come evidenziato dalla customer - è migliorata la comunicazione tra il comparto educativo e quello della direzione, resta ancora da fare molto per migliorare la comunicazione tra colleghi.

Per poter valutare l'efficacia del corso - anche se i primi risultati non sono stati a livello di quelli attesi in sede di elaborazione del programma di formazione - occorre del tempo di sedimentazione.

ACCOGLIENZA E LAVORO Società cooperativa sociale "Onlus"
23847 MOLTENO (LC) - via Aldo Moro, 92
Comunità: tel. 031/85.14.92, fax: 031/35.72.413; Direzione: tel. e fax 031/87.02.96
c.f: 08303260155 - p. iva: 02572980130 - rea LC.229283 - albo cooperativa A137018
sito: www.calmolteno.com, blog: www.calmolteno.blogspot.com; mail: info@calmolteno.com

CAL

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

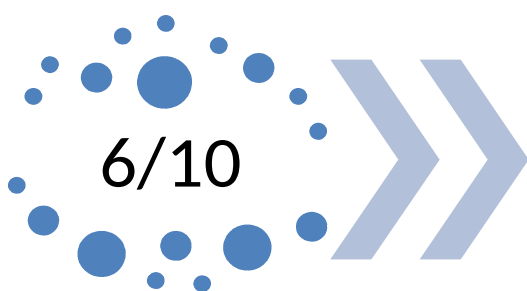
L'idea di fondo è quella di costruire dei gruppi di lavoro tematici che producano delle prassi di lavoro che favoriscano la comunicazione al fine di fornire prestazioni all'utenza più efficienti ed efficaci e che abbiano al centro l'umanizzazione dei percorsi terapeutico-riabilitativi.

Inoltre con il direttore scientifico della struttura si è ri-analizzato il questionario sulla customer e si è pensata un revisione che renda la valutazione dei dati più semplice ed oggettiva.

Si è osservato che le voci presenti nella customer sono poco chiare e che quindi non favoriscano una compilazione adeguata del questionario. Verrà introdotta una scala di punteggio numerica decimale al posto di quella utilizzata nelle precedenti edizioni che dovrebbe rendere dare dei risultati più veritieri rispetto a questo parametro.

Nel questionario sulla soddisfazione del 2016 il punteggio raggiunto nella voce comunicazione tra colleghi ha raggiunto come valore 7. L'obiettivo che si è posti è stato ampiamente raggiunto

Miglioramento comunicazione tra colleghi



obiettivo
atteso



obiettivo
raggiunto



ACCOGLIENZA E LAVORO Società cooperativa sociale "Onlus"

23847 MOLTENO (LC) - via Aldo Moro, 92

Comunità: tel. 031/85.14.92, fax: 031/35.72.413; Direzione: tel. e fax 031/87.02.96

c.f: 08303260155 - p. iva: 02572980130 - rea LC.229283 - albo cooperativa A137018

sito: www.calmolteno.com, blog: www.calmolteno.blogspot.com; mail: info@calmolteno.com

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.

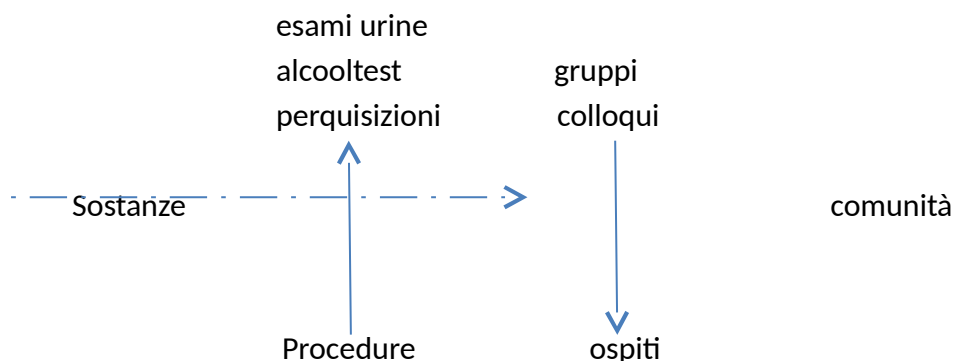
a. Prevenzione uso sostanze in comunità

Lo scorso anno come più volte sottolineato nel "programma annuale di lavoro" si sono verificati all'interno della nostra struttura episodi di uso di sostanze nelle nostra unità di offerta "comunità terapeutica". In modo molto chiaro e sincero si è esplicitato come questo sia un accadimento molto grave che non è possibile accettare come intoppi "normali" del nostro lavoro. Si tratta di accadimenti inaccettabili che non devono più verificarsi poiché mettono in scacco il concetto stesso di "terapeuticità" della comunità.

Per questo motivo il CDA della cooperativa negli ultimi giorno del 2016 ha emanato una circolare interna per richiamare tutti i lavoratori ad una maggior attenzione e ad una più attenta messa in campo delle procedure di controllo rispetto alle sostanze.

Ci si è posti quindi come obiettivo quello che nel 2017 non accadano più eventi di questa pericolosità e drammaticità. Siccome si tratta di una aspetto fondante si è deciso di non lasciare questo proposito come un imperativo morale ma di metterlo in gioco nella maniera più radicale e trasparente, ponendolo come primo obiettivo di miglioramento della qualità del 2017.

Potremmo schematicamente mostrare in questo modo i tentativi per impedire l'entrata delle sostanze in comunità



CAL

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

Dal grafico si evince come il tentativo sia quello di rafforzare da un lato le azioni a livello procedurale, dall'altro a livello dialettico con gli ospiti presenti nella struttura.

Si tratta di un obiettivo molto alto perché tende a non ammettere nessun tipo di errore e quindi richiede il massimo sforzo di tutti i lavoratori e i collaboratori della cooperativa e che in qualche modo sfida anche al complessità della realtà nella sua connaturata imprevedibilità. La sfida è quella di giocare la partita senza paura, di giocare "il possibile contro il probabile". Come diceva un vecchio ospite della nostra comunità ogni volta che lo mettevamo di fronte nuovi obiettivi di cambiamento "sarà dura. Ma ce la faremo".

Obiettivo atteso	Azioni previste	chi	tempi	Responsabile verifica
0 casi di abuso in comunità	Revisione procedure urine	Responsabile sanitario	Gennaio-aprile	Presidente
	Colloqui individuali con ospiti	educatori	Tutto l'anno	Responsabile comunità
	Gruppi a tema	Responsabile comunità + educatori	Tutto l'anno	Responsabile comunità
	Esami urine	educatori	Tutto l'anno	Responsabile comunità

b. Miglioramento continuo della conformità del FASAS

L'obiettivo di un costante miglioramento del FASAS appare inevitabile. Non è pensabile porsi in una ottica di miglioramento continuo della cartella clinica degli ospiti senza il rischio di peggiorare il livello raggiunto con fatica negli anni. Nel campo del miglioramento della qualità, fermarsi significa tornare indietro, come quando si nuota controcorrente.

Dopo la vigilanza del 19/11/2016 che aveva attestato una percentuale bassa di non conformità sui FASAS pari al 76% la cooperativa aveva posto come obiettivo di miglioramento qualità il raggiungimento del 95%. In data 21/04/2016 la Vigilanza ha attestato - come già evidenziato nella relazione semestrale e poi sopra nell'analisi obiettivi 2016 - una percentuale di conformità del 97.1%.

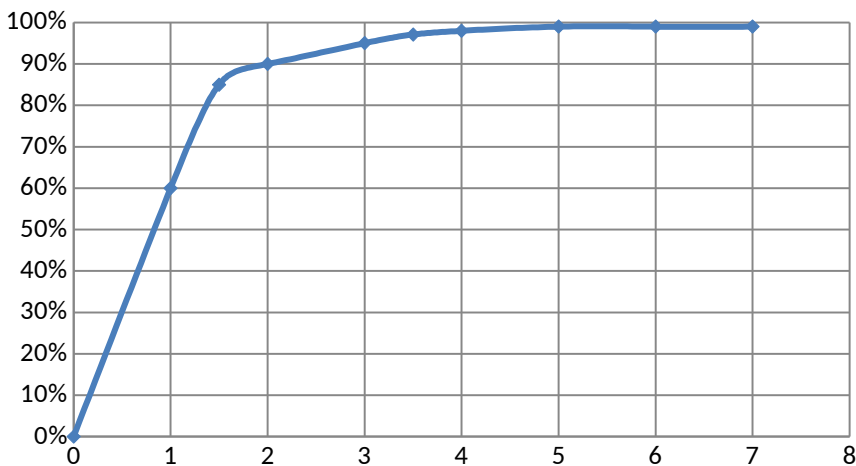
CAL

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

Porre un ulteriore miglioramento del FASAS all'interno del Piano di Miglioramento della Qualità significa lanciare una sfida. Sida che non sarà semplice da raggiungere poiché si tratta di provare a "limare" delle imperfezioni e degli errori su di uno standard di conformità e di appropriatezza già abbastanza alto (97,1 nell'ultima vigilanza). L'obiettivo è quindi quello di migliorare portando il valore dell'appropriatezza almeno al 98% dei FASAS.

In termini matematici aumentare di quasi un punto è complesso perché avvicinandosi al valore massimo ogni decimale di miglioramento diviene più difficile da raggiungere. Infatti se poniamo come limite massimo raggiungibile il 100% di conformità è evidente che ogni minimo errore va ad inficiare il risultato.

$$\lim_{n \rightarrow 100} \left(1 + \frac{1}{n}\right)^n$$



Per compiere un ulteriore miglioramento è necessario che tutti gli operatori coinvolti non solo svolgano in modo puntuale il loro lavoro ma che ci sia una sorta di scatto culturale verso la presa di coscienza di quando un FASAS compilato in modo serio rappresenti una facilitazione e un miglioramento nelle prestazioni che poi si vanno ad erogare. L'importanza e il messaggio che deve essere assimilato e fatto proprio da tutte le figure professionali è che il FaSAS deriva in primo luogo dall'impossibilità di fornire un servizio adeguato all'ospite in assenza di un quadro informativo completo. E' difficile far compiere uno scatto culturale di questo tipo poiché da un lato le realtà delle dipendenze del privato sociale non hanno mai dato importanza a questi aspetti del lavoro privilegiando quello sul campo e vivendo tutto il resto come una perdita di tempo, dall'altro perché l'introduzione e la valorizzazione del FASAS è piuttosto recente.

ACCOGLIENZA E LAVORO Società cooperativa sociale "Onlus"
23847 MOLTENO (LC) - via Aldo Moro, 92
Comunità: tel. 031/85.14.92, fax: 031/35.72.413; Direzione: tel. e fax 031/87.02.96
c.f: 08303260155 - p. iva: 02572980130 - rea LC.229283 - albo cooperativa A137018
sito: www.calmolteno.com, blog: www.calmolteno.blogspot.com; mail: info@calmolteno.com

CAL

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

Il termine stesso Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS è molto recente. Infatti se è vero che già nella D.g.r. 7435 del dicembre 2001, che definisce le regole per l'accreditamento si parla di fascicolo sanitario e sociale o di fascicolo socio sanitario e così per tutti gli anni successivi, è altrettanto vero che solo nel 2014 questo assume un ruolo determinante anche per le comunità terapeutiche.

In particolare nella nostra realtà è ancora più complesso fare passare l'importanza di queste cose anche a causa delle ridotte dimensioni della cooperativa che rendono difficile mettere in atto procedure di controllo e di sanzione per quegli operatori (quasi sempre soci-lavoratori) che non rispettino le tempistiche e le corrette modalità di compilazione. E' un lavoro molto faticoso e logorante che necessita di essere rivisto di continuo ma che deve per forza partire da quella rivoluzione culturale di cui si diceva sopra. Senza questo scatto culturale sono inevitabili delle continue tensioni tra chi i colleghi che erogano le prestazioni e che quindi compilano *de facto* il FASAS e chi si occupa del controllo ponendo il grossa difficoltà l'organizzazione nel suo complesso che già proprio per la natura stessa dell'essere cooperativa una serie porta con se una serie di elementi di potenziale confusione (da un lato si è tutti soci, quindi sullo stesso piano; dall'altro ci sono persone che hanno dei ruoli di potere che altri non hanno).

Obiettivo atteso	Azioni previste	chi	Tempi	Responsabile verifica
conformità>98%	Controllo fasas	Responsabile comunità	Settimanale	QualiCOM
	Controllo fasas	presidente	Bimestrale	QualiCOM
	Audit interni	Presidente/Cda	Semestrale	QualiCOM
	Corso formazione	Responsabile formazione	Mensile	QualiCOM
	Simulazione ispezioni	Presidente/Cda	Semestrale	QualiCOM