

Programma Sistema Qualità.

Come introdurla

- ANALISI ORGANIZZATIVA (Punti di forza e punti di debolezza dell'organizzazione),
- DICHIARAZIONE D'INTENTI Dell'ENTE(Come scelta strategica),
- SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA DI TUTTI GLI OPERATORI (Per apprendere strumenti, metodi e per parlare linguaggi comuni),
- COSTITUZIONE DEGLI ORGANISMI:
 - Commissione (A livello politico-strategico)
 - Comitato (Per la pianificazione)
 - Gruppi di miglioramento (Attuano il sistema qualità)
 - Circoli di qualità (gruppi di lavoro su progetti specifici)

Come gestirla

- Con la pianificazione strategica,
- Con il monitoraggio continuo e con il controllo statistico,
- Con l'adozione del "sistema qualità":
 - Rivedere la *Mission* (*La vocazione del servizio*)
 - Definire la *Vision* (*Un piano strategico di almeno 3-5 anni*)
 - Scrivere un manuale del servizio con le procedure operative e gli standard
 - Gestire l'organizzazione per problemi, obiettivi, processi e risultati
 - Rivedere il sistema informativo
 - Elaborare una Carta dei Servizi, come "patto" con i clienti
 - Gestire un sistema di formazione continua
 - Avere un sistema premiante orientato alla qualità

Come procedere

- Analisi organizzativa
- Esame questionari cliente esterno (Ospiti e parenti)
- Esame questionari cliente interno (Dipendenti)
- Confronto risultati con giudizi del *management* e del gruppo di miglioramento
- *Focus group* su problemi specifici.

Da tutta questa analisi valutare la qualità del servizio:

Proporre un piano annuale della qualità,

Lavorare nei gruppi di miglioramento di almeno tre tipologie (Assistenziale, gestionale, alberghiero) su progetti specifici,

Coinvolgere gli operatori dei servizi interessati al progetto, gli ospiti ed i parenti.

Metodologia

L'Amministrazione Comunale dà gli indirizzi,

Il *management* interno pianifica,

Il prof. Luciano Gabbrielli coordina il progetto e gestisce la formazione,

I gruppi di miglioramento impostano i progetti,

Tutti gli operatori lavorano in qualità, cioè sono coinvolti in piccoli progetti di miglioramento continuo.

Obiettivi

Per l'Amministrazione

- Ottimizzazione delle risorse,
- Rispetto della *mission*,
- Qualificazione dell'immagine,

Per i clienti esterni

- Soddisfazione medio alta del servizio ricevuto
- Soddisfacimento dei propri bisogni e dei loro diritti
- Trasparenza della gestione e rispetto della carta dei servizi

Per i clienti interni

- Soddisfazione nello svolgere il loro lavoro
- Riconoscersi nel proprio ruolo e nel proprio gruppo
- Mantenere un'alta motivazione e senso di appartenenza

Per il *management*

- Tenere sotto controllo il processo
- Coordinare l'attuazione di tutto il "sistema qualità"
- Proporre il miglioramento continuo

Per tutti

- Avere il servizio più efficiente ed efficace possibile
- Migliorare continuamente la qualità, ponendosi sempre obiettivi più ambiziosi
- Giungere all'accreditamento di eccellenza della struttura

Come applicare il sistema

-Lavorando all'interno con corsi di formazione e progetti

-Lavorando a livello di zona insieme alle altre strutture

-Confrontandosi continuamente con altri progetti per verificare il Nostro

-Facendo programmi con le altre residenze per anziani, con la cooperativa e con l'ASL.