

# UN'ESPERIENZA SUL CAMPO: “ACCREDITAMENTO RSA E SISTEMA QUALITÀ”



**WORKSHOP**  
**FIRENZE, HOTEL ALEXANDER**  
**15 APRILE 2010**



**A CURA DELLA**  
**DOTT.SSA CHIARA BARTOLINI**

## AUTORIZZAZIONE

Regolamento di attuazione dell'art 62 della legge regionale 41/05, come il precedente, prevede **requisiti strutturali** ed inserisce inoltre **requisiti professionali**

Si applica a:

❖ strutture di nuova istituzione

(successiva alla pubblicazione sul BURT del 2 Aprile 2008)

❖ strutture già operanti nel caso di:

- Variazione del numero di posti letto o modifica della destinazione d'uso di locali o spazi
- Trasferimento della struttura in altra sede
- Modifica della tipologia di servizio erogato



## ACCREDITAMENTO

Regolamento di attuazione della legge regionale del 28 Dicembre 2009, n. 82



Requisiti a carattere **organizzativo e gestionale**

Implica l'introduzione di un **sistema di qualità in RSA**



## ANTEFATTO

**Progetto “Certires” (2007):** percorso formativo finanziato dalla Provincia di Firenze rivolto ad alcuni direttori delle strutture ARAT e finalizzato alla sensibilizzazione rispetto a:

- ❖ lavorare per processi
- ❖ un'organizzazione strutturata e sistematica dei processi di lavoro finalizzata ad ottimizzare l'efficienza delle risorse impiegate (umane, economiche e strumentali)
- ❖ la valorizzazione delle risorse umane nel servizio alla persona sia attraverso percorsi formativi specifici sia tramite il coinvolgimento di tutto il personale nei cambiamenti organizzativi



## PROGETTO PILOTA : “QUALITA’ E ACCREDITAMENTO NELLE RSA”

Il progetto nasce su proposta di Qualitas Forum nel 2008 e viene accolto da ARAT



Il progetto, finanziato dalla Provincia di Firenze, risponde al bisogno delle RSA di prepararsi all’accreditamento ancora in fase di elaborazione da parte della Regione Toscana ma già previsto nell’art. 25 della legge regionale 41 del 2005.

## PROGETTO PILOTA: “QUALITA’ E ACCREDITAMENTO NELLE RSA”

Destinatari: Sei RSA di ARAT sul territorio della Provincia di Firenze, diversificate per dimensioni e per moduli altamente specializzati presenti

Obiettivo: Supporto alle RSA nel percorso per l’accreditamento, **prima sperimentazione e validazione**



## PROGETTO PILOTA: “QUALITA’ E ACCREDITAMENTO NELLE RSA”

### Metodologie:

consulenze aziendali personalizzate svolte utilizzando metodo di facilitazione partecipata

**team di consulenti/facilitatori** con competenze multidisciplinari (organizzazione aziendale e lavoro per processi in RSA, settore socio-sanitario, sistemi di qualità, esperti in servizio sociale professionale)



## PROGETTO PILOTA : “QUALITA’ E ACCREDITAMENTO NELLE RSA”

### FASE 1:

- Analisi dei processi e degli aspetti organizzativi secondo gli standard della certificazione di qualità **ISO 9001:2008** e **ISO 10881:2000** (specifica per RSA) e i requisiti per l'erogazione del servizio di **eccellenza** delle RSA

### FASE 2:

- Adeguamento agli standard richiesti dal **Regolamento di attuazione** della legge regionale del 28 Dicembre **2009**, n. 82



## PROGETTO PILOTA : “QUALITA’ E ACCREDITAMENTO NELLE RSA”

- ❖ Durata progetto: 10 mesi  
(termine: Giugno 2010)
- ❖ Totale ore di consulenza in azienda per ogni RSA: 40
- ❖ Ulteriori ore di coordinamento del progetto e di lavoro in back-office

## ATTIVITA' SVOLTE

- ❖ Costituzione di un gruppo di lavoro in azienda che comprenda le figure chiave all'interno dell'organizzazione
- ❖ Personalizzazione dell'organigramma e dei processi di lavoro
- ❖ Personalizzazione degli indicatori di qualità in azienda
- ❖ Definizione delle linee guida per la realizzazione della documentazione richiesta
- ❖ Revisione della documentazione prodotta
- ❖ Impostazione conclusiva e condivisa del sistema di qualità
- ❖ Stesura del manuale di qualità
- ❖ Presentazione e condivisione con tutto il personale del sistema di qualità



## RISULTATI DEL PROGETTO

- **Requisiti** dell'accreditamento pienamente **soddisfatti** nelle RSA coinvolte nel progetto come evidente dalla documentazione interna e dal manuale della qualità
- **RSA pronte all'autocertificazione** di accreditamento e alla gestione autonoma del sistema qualità

## PRODOTTI

- ❖ **Pubblicazione delle linee guida**, almeno per tutte le strutture ARAT e per chi le richieda, per l'impostazione e la gestione del sistema qualità in RSA coerentemente con gli standard previsti dall'accreditamento regionale
- ❖ **Convegno finale** di presentazione previsto per Giugno 2010

[www.qualitas.org](http://www.qualitas.org)  
[info@qualitas.org](mailto:info@qualitas.org)



# OSSERVAZIONI INIZIALI

- Resistenza a cambiare l'impostazione del lavoro in RSA
  
- Difficoltà nella:
  - formalizzazione dei processi
  - pianificazione delle attività
  - impostazione di un sistema di verifiche

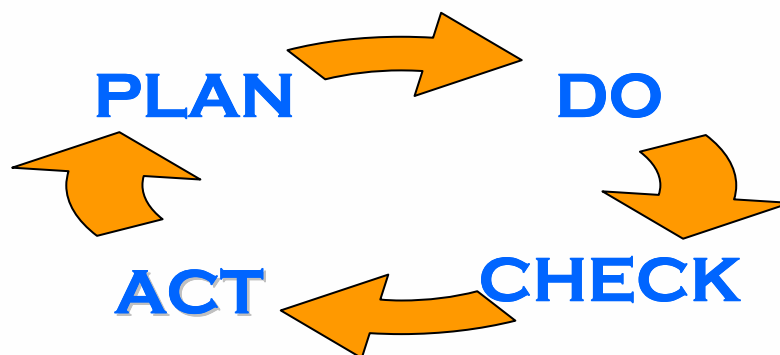


## OSSERVAZIONI IN ITINERE

- ❖ Consapevolezza dell'utilità del **sistema qualità se elaborato internamente e in modo condiviso** dal personale
  
- ❖ Sistema qualità come strumento operativo finalizzato a **uniformare e facilitare i processi di lavoro e la gestione delle criticità**



Il Sistema qualità prevede di operare in modo ciclico:



- ❖ **PLAN:** stabilire obiettivi e pianificare i processi di lavoro
- ❖ **DO:** attuare i processi di lavoro tramite la condivisione della documentazione interna da parte di tutto il personale
- ❖ **CHECK:** monitorare i processi di lavoro e verificare i risultati tramite le registrazioni effettuate nella modulistica interna
- ❖ **ACT:** Azioni finalizzate al miglioramento continuo delle prestazioni erogate



## CONCLUSIONI

Accreditamento non come adempimento burocratico ai requisiti richiesti ma come occasione per impostare un **sistema di qualità** finalizzato al **miglioramento continuo dei servizi socio-sanitari erogati**

