

PIANO QUALITA' 2025
Obiettivi APSP GIACOMO CIS - ANNO 2025

SERVIZIO MEDICO

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Migliorare il processo di appropriatezza prescrittiva	Aumentare la Deprescrizione Farmacologica. 1. Analisi delle schede farmacologiche di ciascun residente 2. Effettuare deprescrizione con nota in diario personale in Sispes con dicitura "RICONCILIAZIONE/DEPRESCRIZIONE FARMACOLOGICA".	Entro il 31.12.2025	Medico coordinatore	Effettuata azione analisi e deprescrizione scheda farmacologica dei nuovi ingressi dell'anno (n° terapie revisionate/n° nuovi utenti nell'anno)
2	Migliorare la presa in carico da parte del servizio attraverso una rivalutazione medica periodica	1. Programmare la valutazione medica, inserendo nel sistema informativo in ogni diario personale la dicitura "VISITA MEDICA PROGRAMMATA". 2. Effettuazione visita medica periodica	Entro il 31.12.2025	Medico coordinatore	A campione su 15 residenti dell'effettuazione di almeno n. 2 visite mediche programmate all'anno.
3	Migliorare il processo di accompagnamento al fine vita	1. Attivare il P.A.I. di fine vita in collaborazione con l'equipe interprofessionale e l'U.O. Cure Primarie.	Entro il 31.12.2024	Medico coordinatore e Coordinatore dei Servizi	Verifica, in cartella assistenziale, dell'introduzione di almeno 8 P.A.I. di fine vita

SERVIZIO INFERMIERISTICO

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Adesione al "Progetto Indicare Salute".	1. Confermare adesione 2. Implementare portale Minerva 3. Partecipazione al seminario annuale 4. Valutazione aree di miglioramento e divulgazione al personale	Entro il 31.12.2025	Risk Manager e Coordinatore dei Servizi	Effettuazione di tutte le quattro azioni SI/NO.
2	Migliorare il processo della gestione del farmaco	1. Presenza errori legati alla gestione del farmaco 2. Compilazione dell'apposito modulo	Entro il 31.12.2025	Risk Manager e Coordinatore dei Servizi	Numero delle segnalazioni effettuate nel 2025 uguale o maggiore al numero di segnalazioni effettuate nel 2024.
3	Migliorare il processo della gestione del farmaco	1. Somministrazione della terapia al residente 2. Verifica della corretta assunzione	Entro il 31.12.2025	Risk Manager e Coordinatore dei Servizi	Numero delle segnalazioni effettuate nel 2025 uguale o minore al numero di segnalazioni effettuate nel 2024.
4	Migliorare il processo della gestione della terapia sottocutanea	1. Corretto posizionamento del presidio 2. Registrazione nell'apposita tabella	Entro il 31.12.2025	Risk Manager e Coordinatore dei Servizi	Assenza di ulcerazioni/infiamministrazioni; se presenti segnalare nel diario personale del residente con la voce "COMPLICANZE T.I."
5	Migliorare il processo di accompagnamento al fine vita	1. Attivare il P.A.I. di fine vita in collaborazione con l'equipe interprofessionale e l'U.O. Cure Primarie.	Entro il 31.12.2025	Medico coordinatore e Coordinatore dei Servizi	Verifica, in cartella assistenziale, dell'introduzione di almeno 8 P.A.I. di fine vita

SERVIZIO ASSISTENZIALE

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Miglioramento della gestione del dolore	1. Monitoraggio del dolore periodico per ciascun residente 2. Registrazione all'interno del gestionale interno Sispes	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi	A campione verifica presenza, nei diari dei residenti, di note dettagliate relative al dolore per almeno 15 residenti.
2	Migliorare il processo di accompagnamento al fine vita	1. Attivare il P.A.I. di fine vita in collaborazione con l'équipe interprofessionale	Entro il 31.12.2025	Medico coordinatore e Coordinatore dei Servizi	Verifica, in cartella assistenziale, dell'introduzione di almeno 8 P.A.I. di fine vita.
3	Potenziare la segnalazione di non conformità e segnalazioni varie	1. Presenza di non conformità 2. Compilazione del modulo anonimo STQua, presente in Sispes	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi	Almeno 20 segnalazioni da parte dell'assistenza.
4	Miglioramento dell'utilizzo del sistema formativo aziendale	1. Accesso a Sispes 2. Registrazione con note nel diario personale di ciascun residente	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi	Numero di accessi e registrazioni di ciascun operatore in Sispes in data 01.01.2025 e numero aumentato proporzionalmente ai turni alla data 31.12.2025.

SERVIZIO ANIMAZIONE

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Migliorare la raccolta e l'aggiornamento della storia biografica di ciascun residente	1. Raccolta biografica del residente 2. Caricamento in Sispes nel modulo "Scheda animazione" 3. Aggiornamento della storia biografica del residente	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi e Referente Servizio Animazione	Numero raccolte biografiche residenti/numero residenti. Numero aggiornamenti effettuati nel 2025.
2	Aumentare la somministrazione del modulo del progetto Spazio Dialogo	1. Organizzare i colloqui individuali prima del PAI 2. Registrazione nel diario personale di ciascun residente con dicitura "SOMMINISTRAZIONE SPAZIO-DIALOGO" (in caso di non somministrazione riportare la dicitura "NON POSSIBILE LA SOMMINISTRAZIONE SPAZIO-DIALOGO")	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi e Referente Servizio Animazione	Verifica su 15 residenti a campione, all'interno del diario personale di ciascun residente, la presenza di almeno 1 nota con riferimento al progetto di spazio dialogo.
3	Valutazione della qualità di vita in struttura percepita dai residenti	1. Effettuazione Focus Group con i residenti 2. Registrazione nel diario personale di ciascun residente come attività con dicitura "FOCUS-GROUP"	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi e Referente Servizio Animazione	Presenza all'interno del diario personale di ogni residente di almeno 1 Focus Group nel corso dell'anno 2025, SI/NO.
4	Aumentare le attività interdisciplinari tra servizio animazione e fisioterapico	1. Individuare attività/uscite in collaborazione con servizio fisioterapico 2. Sviluppare Progetto 3. Attuazione del progetto 4. Registrazione dell'attività svolta nel diario dei residenti, con dicitura "ATTIVITÀ IN COLLABORAZIONE CON FISIOTERAPIA"	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi e Referente Servizio Animazione	Presenza di almeno 2 progetti in collaborazione con il servizio animazione SI/NO . Registrazione, all'interno del diario personale dei residenti, di almeno n.3 attività diversificate.
5	Aumentare la collaborazione con i volontari coinvolgendoli attivamente nella programmazione di attività	1. Organizzazione incontro con volontari 2. Raccolta proposte d'attività 3. Coinvolgimento attivo dei volontari nelle attività animative proposte quotidianamente.	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi e Referente Servizio Animazione	Effettuazione di almeno n.1 incontro con i volontari + presenza di almeno n.10 attività durante l'anno del volontario (registrazione delle attività animative nel gestionale interno Sispes)

SERVIZIO FISIOTERAPICO

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Aumentare le attività interdisciplinari tra servizio animazione e fisioterapico	1. Individuare attività/uscite in collaborazione con servizio d'animazione 2. Sviluppare Progetto 3. Attuazione del progetto 4. Registrazione dell'attività svolta nel diario dei residenti, con dicitura "ATTIVITÀ IN COLLABORAZIONE CON ANIMAZIONE"	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi	Presenza di almeno 2 progetti in collaborazione con il servizio animazione SI/NO. Registrazione, all'interno del diario personale dei residenti, di almeno n.3 attività diversificate.
2	Svolgere attività riabilitativo-motoria in giardino.	1. Attività svolte in palestra che possano essere svolte in giardino 2. Registrazione dell'attività svolta nel diario dei residenti, specificando con la dicitura "ATTIVITÀ FISIOTERAPICA IN GIARDINO"	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi	Presenza di note all'interno del diario personale dei residenti di almeno n.3 attività svolte in giardino.
3	Svolgere attività riabilitativo-motoria all'esterno.	1. Attivare progetto bici Remoove - mobilità inclusiva 2. Fissare ed effettuare uscita con bici 3. Registrazione dell'attività in Sispes con "ATTIVITÀ MOBILITÀ INCLUSIVA-BICI"	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei Servizi	Presenza progetto bici elettriche remoove SI/NO. Registrazione, all'interno del diario personale dei residenti, di almeno n.2 incontri effettuati.
4	Formare operatori sulla Movimenti dei carichi	1. Programmare formazione per tutti gli operatori coinvolti (OSS + INF + ANIM) 2. Erogare la formazione	Entro il 31.12.2025	Responsabile della formazione	Erogazione della formazione al personale SI/NO

SERVIZIO CUCINA

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Introduzione piatti tipici all'interno del menù estivo	1. Prevedere all'interno del menù almeno 1 piatto tipico a settimana, in accordo con la nutrizionista.	Entro il 31.12.2025	Referente servizio cucina e Biologa Nutrizionista.	Presenza nel menù settimanale di almeno un piatto tipico.
2	Riduzione dei rifiuti monouso, ove possibile	1. Attivare strategie per la riduzione dei rifiuti monouso sia per la RSA che per altri servizi	Entro il 31.12.2025	Referente servizio cucina	Presenza di almeno 2 strategie/accortezze in favore alla riduzione dei rifiuti monouso.
3	Consolidare la collaborazione con il servizio animazione	1. Collaborare per la somministrazione del pasto all'esterno della struttura per i residenti	Entro il 31.12.2025	Referente servizio cucina e Referente servizio animazione.	Effettuazione di almeno 2 collaborazioni con il servizio animazione.
4	Programmare all'interno del menu almeno una pietanza richiesta dai residenti	Focus group redatto dal servizio animazione	Entro il 31.12.2025	Referente servizio cucina e Referente servizio animazione.	Inserimento nel menù di almeno 1 pietanza richiesta dai residenti.
5	Aggiornamento del piano HACCP	1. Aggiornamento costante del piano HACCP 2. Formazione dei nuovi assunti in cucina	Entro il 31.12.2025	Referente servizio cucina e Referente amministrativo	Presenza di aggiornamenti SI/NO e erogazione formazione
6	Mantenimento/Rinnovo attrezzature della cucina	1. Mantenimento in buono stato dell'attrezzatura già presente in cucina. 2. Acquisto materiale/strumenti obsoleti/necessari per il servizio cucina	Entro il 31.12.2025	Referente servizio cucina e Referente amministrativo	Presenza di nuova dotazione in cucina.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Ridurre il numero di errori nel posizionamento della biancheria pulita nei rispettivi armadi	1. Prestare maggior attenzione nel riporre la biancheria pulita dei vari residenti nei loro rispettivi armadi, controllando nome e cognome su capi ed armadi.	Entro il 31.12.2025	Responsabile servizio lavanderia	Presenza di massimo 20 disservizi in STQua.
2	Mantenere integri gli indumenti dei residenti e il guardaroba della struttura.	1. Supporto al servizio lavanderia mediante materiale e/o incontri formativi. 2. Restituzione dei capi d'abbigliamento non più idonei ai familiari direttamente dal servizio lavanderia.	Entro il 31.12.2025	Responsabile servizio lavanderia e Coordinatore dei servizi.	Assenza segnalazioni sui capi dei residenti in STQua.
3	Migliorare la comunicazione con i referenti/familiari dei residenti	1. Partecipazione a corso inerente la relazione e la comunicazione 2. Utilizzare per la richiesta di nuova dotazione vestiario nuovi strumenti di comunicazione ancora non utilizzati (WhatsApp)	Entro il 31.12.2025	Responsabile servizio lavanderia, Coordinatore dei servizi e Responsabile formazione.	Partecipazione al corso si/no.
4	Pulizia quotidiana degli spazi della lavanderia.	1. Programmazione quotidiana della pulizia interna degli armadi all'interno del locale lavanderia.	Entro il 31.12.2025	Responsabile servizio lavanderia	Compilazione del modulo di pulizia degli armadi interni SI/NO.

SERVIZIO MANUTENZIONE

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Pianificare gli interventi necessari a garantire l'idoneità all'uso, gestione e manutenzione delle strutture e degli impianti	1. Predisporre un piano annuale per la programmazione degli interventi ordinari e straordinari	Entro il 31.12.2025	Direttore sostituto e Manutentore	Presenza del Piano
2	Formazione aggiornata ambito sicurezza	1. Iscrizione corsi sicurezza	Entro il 31.12.2025	Responsabile Formazione	Presenza formazione effettuata
3	Briefing settimanale e/o al bisogno con Coordinatore dei Servizi	1. Programmare momenti di confronto con Coordinatore dei servizi	Entro il 31.12.2025	Coordinatore dei servizi e Manutentore	Chiusura dell'appuntamento previsto in CBA manutenzione e relativo riscontro nel report.
4	Gestione ordinaria dell'impianto domotica per il riscaldamento	1. Mantenimento della temperatura costante negli ambienti 2. Controllo dello strumento della domotica	Entro il 31.12.2025	CdS e Manutentore	Presenza di una temperatura omogenea in tutti gli ambienti nella stagione invernale.

SERVIZIO QUALITÀ

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Adesione Marchio Q&B	1. Iscrizione al marchio q&B 2. Costituzione gruppo di lavoro 3. Predisposizione materiale per autovalutazione 4. Effettuazione visita audit	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Verifica effettuazione audit con esito positivo
2	Revisione del sistema informativo	1. Revisione del calendario e identificazione delle procedure in scadenza	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	- Effettuazione della revisione delle procedure in scadenza.
3	Mantenimento Certificato Marchio Family Audit Executive	1. Costituzione gruppo di lavoro e almeno 2 incontri nell'anno 2. Predisporre la documentazione per la visita 3. Mantenimento Piano delle azioni con eventuali aggiornamenti	Entro il 31.12.2025	Responsabile Interno Family Audit	Visita ispettiva eseguita con esito positivo
4	Costumer satisfaction (Pasti a domicilio, Familiari e Residenti per il servizio di RSA)	1. Redazione del questionario 2. Somministrazione del questionario 3. Rielaborazione dei dati	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Presenza della rielaborazione dei dati
5	Bilancio sociale	1. Rielaborazione dei dati raccolti 2. Redazione del bilancio sociale	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Rielaborazione dati 2023 e dati parziali del 2024 con redazione del bilancio sociale.
6	Social Media	1. Consolidazione dell'utilizzo della pagina social attraverso le pubblicazioni	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità e Responsabile individuato	Presenza social dedicato e almeno 2 pubblicazioni al mese effettuate dall'apertura del social.

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
GIACOMO CIS

7	Riesame della direzione	1. Preparazione e raccolta dati entro 31.01.2026 2. Redazione del riesame entro il 28.02.2026	Entro il 28.02.2026	Responsabile Qualità	Presenza documento del Riesame.
8	Accreditamento sociale - Rinnovare l'accreditamento per le aggregazioni funzionali età anziana residenziale, semi-residenziale e di contesto.	1. In attesa modulistica da parte della PAT per richiedere rinnovo a seguito della revisione, con delibera 23/12/2024, del Catalogo dei Servizi 2. Predisposizione dei documenti per la visita ispettiva 3. Visita ispettiva in struttura	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Conseguito Accreditamento sociale
9	Accreditamento sociale – Azioni di sensibilizzazione ed eventi/incontri in/formativi per utenti, caregivers, familiari e volontari.	1. Servizi di attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.	Entro il 31.12.2025	Responsabile animazione	Presenza progetti specifici e registrazione dell'effettuazione dell'attività su Gestionale interno
		2. Almeno 1 attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane.	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Presenza locandine promozionali ed evidenze di promozione alla partecipazione
		3. Almeno 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari.	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Presenza locandine promozionali ed evidenze di promozione alla partecipazione
		4. Almeno 1 iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Registrazione nel Gestionale interno dell'attività
		5. Almeno 1 iniziativa di informazione/formazione all'anno	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Presenza locandine promozionali ed evidenze di promozione alla partecipazione

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
GIACOMO CIS

		riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari.			
		6. Almeno un'attività di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver.	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Presenza locandine promozionali ed evidenze di promozione alla partecipazione
		7. Iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa.	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	N° interventi fisioterapia a domicilio ed eventuali specifiche nei diari

SERVIZIO FORMAZIONE

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Elaborazione Piano Annuale della formazione	1. Individuazione delle tematiche formative per anno 2024 1. Redazione del piano 2024	Entro 31.03.2025	Responsabile Formazione	Presenza Piano Annuale della formazione.
2	Tenere aggiornato corsi da normativa vigente (avere il file aggiornato al 31.12)	1. Verifica del personale con aggiornamenti; 2. Iscrizione 2. Verifica effettuazione del corso	Entro 31.12.2025	Responsabile Formazione	Dipendenti, con aggiornamenti in scadenza, formati
3	Inserimento del nuovo personale (Formazione sul campo)	1. Ingresso nuovo operatore (professionista ECM) 2. Accreditalmento del progetto 3. Redazione all'interno della turnistica della formazione sul campo 4. Verifica delle competenze acquisite e chiusura formazione sul campo	Entro 31.12.2025	Responsabile Formazione	Nuovi dipendenti professioni ECM e n. progetti attivati
4	Analisi e valutazione delle ricadute formative	1. Programmare almeno 1 focus group nel corso dell'anno con i dipendenti 2. Trascrizione all'interno di un verbale	Entro 31.12.2025	Responsabile Formazione	Presenza verbale e/o ricadute sull'organizzative

SERVIZIO AMMINISTRAZIONE

N°	OBIETTIVO	FASI/AZIONI	TEMPI	RESPONSABILE AZIONE	INDICATORE
1	Bilancio sociale	1. Rielaborazione dei dati raccolti 2. Redazione del bilancio sociale	Entro il 31.12.2025	Responsabile Qualità	Rielaborazione dati 2023 e dati parziali del 2024 con redazione del bilancio sociale.
2	Riordino dei documenti cartacei	Sistemazione dell'archivio con il supporto di stagisti	Entro il 31.12.2025	Responsabile Amministrativo	Sistemazione dell'archivio
3	Rotazione straordinaria	1. Riassegnazione dei compiti amministrativi all'interno del personale dell'ufficio 2. Consolidazione della suddivisione delle nuove mansioni	Entro il 31.12.2025	Responsabile Amministrativo	Verifiche dell'acquisizione delle nuove competenze, anche in relazione alla legge anticorruzione
4	Mantenimento Certificato al Marchio Family Audit Executive	1. Costituzione gruppo di lavoro e almeno 2 incontri nell'anno 2. Predisporre la documentazione per la visita 3. Mantenimento Piano delle azioni con eventuali aggiornamenti	Entro il 31.12.2025	Responsabile Interno Family Audit	Visita ispettiva eseguita con esito positivo
5	Favorire l'attivazione del portale dedicato da parte dei familiari per la visione della fatturazione attiva digitale	1. Aumentare il numero di attivazioni del portale da parte dei referenti dei residenti 2. Visione della fatturazione online	Entro il 31.12.2025	Responsabile Amministrativo	Numero di attivazioni al portale in aumento nel corso del 2025 rispetto al 2024.
6	Favorire il processo di digitalizzazione della documentazione	1. Creazione del documento digitalmente (determine, lettere..) 2. Applicazione della firma digitale 3. Conservazione/ Invio della documentazione nel gestionale del protocollo interno.	Entro il 31.12.2025	Responsabile Amministrativo	Numero di digitalizzazioni dei documenti (determina, decreto)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
GIACOMO CIS