

## Il sistema qualità

La scelta di Casa Fenzi rispetto all'implementazione del sistema qualità, ha voluto fare leva su una cultura della qualità che, vede protagonisti alcuni valori fondamentali i quali abbracciando la mission aziendale stimolano un atteggiamento nuovo verso il lavoro rivolto ai nostri ospiti.

Per ottenere il risultato atteso, l'amministrazione ha intrapreso un percorso del tutto nuovo in considerazione l'intera struttura organizzativa di base non trascurando i compiti che ogni persona svolge all'interno della sua attività con l'obiettivo di miglioramento continuo, quindi:

- ✚ L'attenzione rivolta ai nostri anziani ospiti e presa in carico globale
- ✚ La [chiarezza sulle responsabilità delle varie figure professionali](#) e dei ruoli di ogni lavoratore
- ✚ La ridefinizione del ruolo di coordinamento
- ✚ Il controllo dei processi produttivi, [attraverso audit interni](#) con l'obiettivo di creare dialogo per il miglioramento dei servizi.

Durante il percorso intrapreso, si è voluto dare molta importanza alla identificazione, gestione e comprensione dei processi che portano al completamento delle azioni che quotidianamente vengono praticate a beneficio dei nostri anziani. Ciò si traduce attraverso la stesura di procedure condivise con tutti i portatori di interesse.

Da qualche anno sono state avviate le [Unità Operative Interne \(UOI\)](#), che trovano la loro applicazione indispensabile nel definire successivamente i flussi operativi, l'applicazione delle procedure e dei processi, e la definizione dei risultati attesi. Essa è composta da multiprofessionalità, che si incontrano a cadenza programmata secondo un [calendario UOI](#) definito annualmente, con lo scopo di programmare e stilare dei percorsi riabilitativi ed assistenziali rivolti ai singoli ospiti. Vengono individuati e valutati i bisogni dell'utente ed elaborati dei percorsi assistenziali che possano rispondere in modo efficace alle necessità rilevate.

L'UOI stabilisce, tempi, metodi, verifiche per raggiungere gli obiettivi assistenziali e di salute prefissati.

L'unità Operativa Interna è per il nostro Centro di Servizi, il cuore pulsante dell'attività lavorativa rivolta agli ospiti, da essa parte la rilevazione dei problemi e delle potenzialità residue dell'ospite, la definizione del piano di lavoro, la condivisione con i familiari e ospiti.

La procedura che il Centro di Servizi Casa Fenzi ha adottato prevede che l'UOI venga effettuata per ogni ospite entro 30 giorni dal suo ingresso in struttura e successivamente ogni 6 mesi, salvo improvvisi peggioramenti o cambiamenti della situazione assistenziale e sanitaria.

Casa Fenzi, è autorizzata ed accreditata con Decreto della Regione Veneto in base alla L.R 22 del 16/08/2002 per molteplici unità di offerta quali.

Il percorso ha ridefinito i nuclei per livelli assistenziali, ed ha avviato l'implementazione di un programma informatizzato per la gestione dei servizi e delle attività rivolte agli ospiti. Fascicolo clinico informatizzato.

### Il volontariato

Il volontariato è un bene prezioso, ed una risorsa da valorizzare. I volontari che operano a Casa Fenzi sono impiegati in molteplici attività che vanno dalla compagnia a qualche ospite particolarmente

bisognoso, alla partecipazione alle attività ludico/ricreative quali feste, uscite ecc. fino all'aiuto nella somministrazione dei pasti. A tale proposito è a disposizione dei volontari un [Vademecum del Volontario](#)

La Casa Fenzi inoltre intrattiene stretti rapporti con molte [associazioni ed enti](#) presenti nel territorio con i quali organizza periodicamente momenti di intrattenimento per i nostri ospiti attraverso la realizzazione di progetti opportuni che vengono pianificati con le educatrici della struttura.

### **La formazione del personale**

Nello sforzo continuo di fornire prestazioni di qualità agli ospiti, la struttura è consapevole del valore imprescindibile rappresentato dal proprio personale e quanto il valore del "capitale umano" sia la variabile con la maggior incidenza sulla qualità complessiva del servizio erogato. Da qui l'impegno della struttura per far sì che il proprio personale partecipi a corsi di aggiornamento e di formazione necessari all'acquisizione di informazioni ed esperienze che li rendono sempre più idonei alla funzione svolta.

A tal fine vengono inoltre predisposti percorsi formativi di gruppo mirati all'accrescimento delle competenze dei singoli professionisti e ad una sempre maggiore integrazione delle varie figure professionali secondo il principio di interdipendenza.

Allo stesso tempo viene data la possibilità al personale di richiedere di partecipare alla formazione esterna. Le conoscenze apprese verranno in seguito condivise con il resto del personale

### **La partecipazione attiva dei famigliari**

Il familiare è per il centro di servizi una risorsa insostituibile e di primaria importanza nella conoscenza e nella gestione del proprio caro.

Per tale motivo, oltre alla condivisione allargata dei vari aspetti progettuali relativi al proprio anziano, i familiari sono coinvolti nella formazione del [comitato familiari](#) come previsto dalle normative regionali.

Il Comitato (ai sensi dell'art. 3 del Regolamento Regionale del 10/05/2001, n. 3), è l'organo che consente la partecipazione attiva dei familiari, ed opera al fine di rafforzarne la collaborazione per migliorare la qualità dell'erogazione dei servizi e la puntuale diffusione delle informazioni in Casa Fenzi. Tutti i familiari interessati, anche degli ospiti in regime di temporaneità, sono ammessi all'Assemblea Costitutiva come da regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n 06/17 del 07/06/2010 e successive modifiche.

### **La rilevazione della soddisfazione del cliente.**

Annualmente viene somministrato ad ospiti e/o familiari un questionario di rilevazione della soddisfazione percepita, attraverso il quale vengono poste sotto attenta osservazione alcune variabili quali capacità e disponibilità professionali, qualità degli interventi proposti, i piani di sviluppo e di formazione, orari della struttura, l'organizzazione, i servizi alberghieri, gli incontri e i corsi formativi interni ed esterni ciò per garantire un servizio sempre più qualificato all'ospite. Sono anche sotto controllo costante i risultati attesi ed i progetti, l'attenzione all'ambiente e la sicurezza. Ogni attenzione citata viene monitorata attraverso il [questionario di rilevazione della soddisfazione del cliente](#).