

<p>COMUNE DI PARONA</p>  <p>Azienda Speciale Parona Ente strumentale del Comune di Parona Casa per l'Anziano Via Gramsci, n° 16 – 27020 PARONA PV</p>	<p>Rev 00 del 07/03/2019</p> <hr/> <p>Programma Annuale Miglioramento 2019</p>
--	---

Oggetto: Programma di miglioramento delle attività per l'anno 2019;

Scopo: il documento illustra il programma che l'Azienda intende adottare per migliorare alcune attività target;

Campo di Applicazione: Il programma si applica nell'anno 2019 ed intende individuare le aree prioritarie su cui intervenire.

Programma

L'Azienda in relazione alle attività che vengono svolte nella Casa per l'Anziano (in seguito RSA) adotterà un piano di miglioramento di quegli ambiti facenti parte l'attività core ovvero dei processi che hanno come fruitore finale l'Ospite/Cliente della RSA e il miglioramento della qualità della struttura in relazione alla sicurezza in ambito sanitario.

Pertanto saranno implementate procedure già esistenti attraverso l'introduzione di dispositivi ad hoc, saranno acquistati arredi e saranno apportate modifiche strutturali con lo scopo di aumentare la qualità di vita degli Ospiti.

Azioni di miglioramento

In funzione di quanto detto le azioni di miglioramento sono sotto elencate:

1. Implementazione della Procedura di riduzione delle infezioni correlate all'assistenza;
2. Installazione di un Defibrillatore semiautomatico;
3. Introduzione di un sistema innovativo di rilevazione della soddisfazione del Servizio durante tutto l'anno.

1. Implementazione Sorveglianza delle ICA per il 2019

Di seguito si illustrano le fasi di sviluppo del programma

“Le infezioni correlate alle pratiche assistenziali costituiscono un problema di sanità pubblica e di qualità dell'assistenza che richiede l'applicazione di programmi di prevenzione. In questo contesto la RSA istituisce un sistema di sorveglianza e controllo delle infezioni correlate all'assistenza.” (estratto PRO 12)

La RSA in adozione oltre che della Procedura interna PRO 12, mette in atto gli interventi necessari al controllo delle ICA così come proposta anche dalla ATS di Pavia con apposito piano di diffusione nel 2016 sull'Igiene delle Mani.

Il programma prevede:

Utilizzo di Gel Idroalcolico

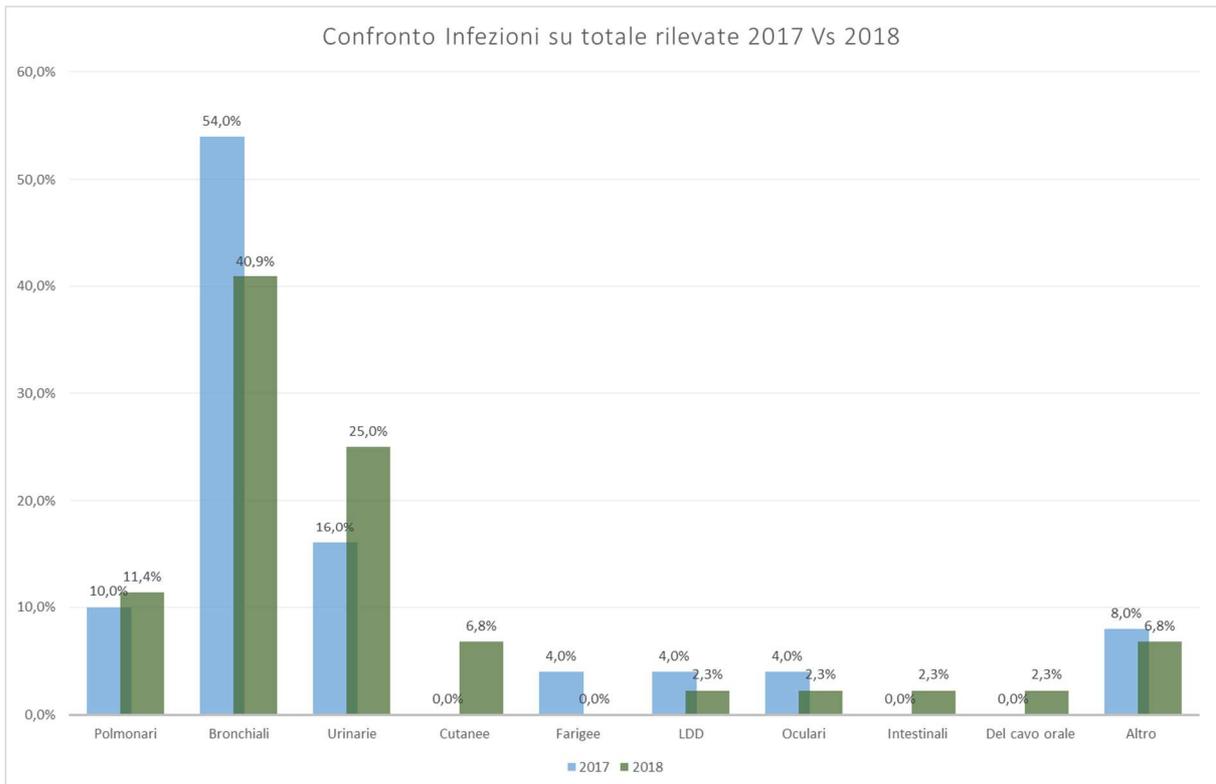
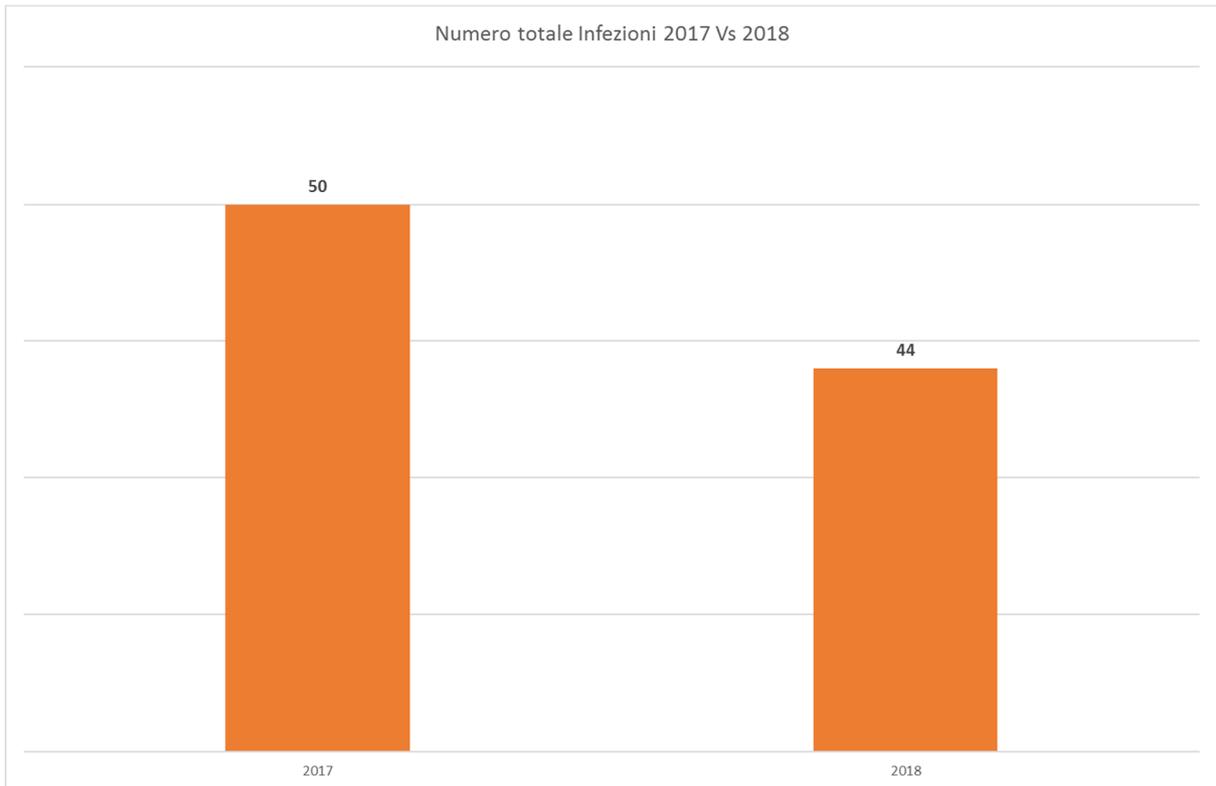
Le evidenze scientifiche dimostrano che oltre alla corretta igiene delle mani è necessario introdurre l'utilizzo di disinfettante in forma di gel idroalcolico in uso a tutti gli operatori. Pertanto sono state dislocate nei luoghi “strategici” della RSA (es. ingresso, nuclei ...etc.) 8 piantane con dispenser automatico di gel idroalcolico. Tutti i carrelli ad uso del personale socio assistenziale e sanitario oltre che i locali “scoperti” dai dispenser automatici sono stati dotati di dispenser dal 500 ml di gel idroalcolico. L'informazione sull'utilizzo dei dispenser automatici è stata diffusa anche ai parenti/visitatori della RSA con l'invito ad eseguire liberamente la disinfezione delle mani sia in ingresso che in uscita dalla RSA. È stato redatto ed esposto al pubblico un opuscolo informativo sull'importanza del lavaggio e disinfezione delle mani dal titolo **“Germi lontani lava le tue mani - Collaboriamo insieme alla prevenzione delle infezioni”**.

Monitoraggio.

Già dal 2017 All'interno del programma di gestione del FASAS e più specificamente nella sezione medica è stato introdotto un nuovo processo di monitoraggio delle infezioni nosocomiali.

Il Medico di Struttura ogni volta che abbia la documentata certezza di infezioni agli ospiti ne registra la data di insorgenza e di remissione indicando il tipo di infezione cui è soggetto l'Ospite.

In proiezione di medio lungo termine sarà possibile effettuare delle indagini statistiche sulla incidenza delle infezioni in RSA e raffrontarla con l'applicazione della procedura.



In conclusione sarà necessario raffrontare più anni per avere un riscontro effettivo dei risultati della implementazione delle Procedura. Nel frattempo la RSA attrezzerà i nuclei di dispensatori di gel idroalcolico da posizionarsi all'ingresso di ogni camera di degenza. Infine metterà in atto

quanto dovuto per sensibilizzare operatori/parenti/ospiti ad un utilizzo massiccio del gel idroalcolico attraverso (Formazione e informazione).

2. Installazione di un Defibrillatore semiautomatico

Il defibrillatore semiautomatico (spesso abbreviato con **DAE**, defibrillatore automatico esterno) è un dispositivo in grado di riconoscere e interrompere tramite l'erogazione di una scarica elettrica le aritmie maligne responsabili dell'arresto cardiaco, quali la fibrillazione ventricolare e la tachicardia ventricolare.

Un defibrillatore semiautomatico analizza automaticamente il ritmo cardiaco, determina se per tale ritmo è necessaria una scarica e, se essa è necessaria, seleziona sempre in modo automatico il livello di energia necessario. L'utente che lo manovra non ha la possibilità di forzare la scarica se il dispositivo segnala che questa non è necessaria.

Il funzionamento avviene per mezzo dell'applicazione di placche adesive sul petto del paziente. Quando tali elettrodi vengono applicati al paziente, il dispositivo controlla il ritmo cardiaco e - se necessario - si carica e si predispone per la scarica. Quando il defibrillatore è carico, per mezzo di un altoparlante, fornisce le istruzioni all'utente, ricordando che nessuno deve toccare il paziente e che è necessario premere l'apposito pulsante per erogare la scarica.

Dopo ciascuna scarica, il defibrillatore si mette in "attesa" e dopo due minuti (corrispondenti a circa 6 cicli di RCP) effettua nuovamente l'analisi del ritmo cardiaco, e se necessario effettua una nuova scarica.

All'interno del **DAE** è presente una piccola "scatola nera" che, dal momento in cui l'apparecchio viene acceso, registra tutti i rumori ambientali; in più registra l'elettrocardiogramma del paziente dal momento in cui vengono collegate le placche.

Il defibrillatore deve essere posizionato in punti di alta visibilità per poter intervenire con facilità e rapidità nel miglior modo possibile: la sua collocazione più indicata è perciò all'interno di un espositore che sia semplice da utilizzare, per risparmiare tempo prezioso in casi in cui ogni secondo è di importanza vitale.

Il DECRETO 18 marzo 2011 Determinazione dei criteri e delle modalità di diffusione dei defibrillatori automatici esterni di cui all'articolo 2, comma 46, della legge n. 191/2009 dispone

che in via prioritaria devono essere dotati di defibrillatori semiautomatici esterni a bordo, durante il servizio attivo, i seguenti mezzi:

- mezzi di soccorso sanitario a disposizione del sistema di emergenza territoriale 118;
- mezzi di soccorso sanitario appartenenti alle organizzazioni di volontariato, alla Croce Rossa Italiana ed al Dipartimento della Protezione Civile;
- mezzi aerei e navali adibiti al soccorso e al trasporto degli infermi;
- ambulanze di soggetti pubblici e privati che effettuano servizio di assistenza e trasporto sanitario.

E di valutare l'installazione in:

- **strutture sanitarie e sociosanitarie residenziali e semiresidenziali autorizzate**, poliambulatori, ambulatori dei medici di medicina generale;

La RSA pertanto intende posizionare un DAE inizialmente nel Salone principale ovvero al Piano Rialzato, predisponendo una teca (a norma di legge).

Per l'utilizzo del DAE sarà necessario prima della sua messa in funzione che tutto il personale sanitario sia formato con corsi specifici di **BLS** (Basic Life Support Defibrillation) ovvero tutti gli Infermieri e Medici Operanti in RSA. Tale requisito pertanto sarà indicato come necessario in caso di integrazione di nuovi professionisti all'interno dell'organico della RSA.

La RSA si attiverà in modo da rendere di pubblico dominio l'installazione del DAE anche attraverso pubblicazione nel proprio sito Aziendale.

3. Introduzione di un sistema innovativo di rilevazione della soddisfazione del Servizio

Effettuare analisi di Instant Survey (sondaggio istantaneo), ovvero misurare la customer satisfaction (soddisfazione del cliente) nel momento in cui il cliente fa una esperienza con un prodotto o un servizio aziendale è uno dei modi più efficaci per conoscere e risolvere in modo tempestivo problematiche legate alla soddisfazione del cliente.

Tale approccio aiuta le aziende a comprendere i bisogni latenti, spesso inespressi, dei propri clienti e a sviluppare la sensibilità e la capacità di intervento fondamentali per migliorare il servizio e garantire il cliente.

È opinione condivisa che per conservare un buon livello di soddisfazione del cliente o per aumentarlo, occorre attivare un processo di miglioramento continuo attraverso uno sforzo organizzato e specifico che coinvolge tutte le funzioni dell'azienda, a tutti i livelli.

Questo, sostanzialmente, per due motivi:

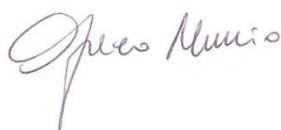
- tutti gli standard raggiunti, col passare del tempo, tendono a deteriorarsi. Diventa quindi necessario sviluppare attività di controllo per mantenere il valore dello standard uguale a quello precedentemente raggiunto il cliente negli anni si abitua al valore dello standard e per questo si aspetta di più.
- Per entrambi i motivi, è necessario promuovere attività di miglioramento. E per farlo occorrono strumenti facili e immediati, sia per l'azienda che per il cliente, strumenti che permettano una rilevazione istantanea della customer satisfaction.

In funzione di quanto detto la RSA posizionerà all'ingresso un sistema di rilevazione della soddisfazione attraverso l'utilizzo di un tablet dotato di una specifica applicazione per la rilevazione del grado di soddisfazione.

Dopo un periodo di sperimentazione della durata di circa tre mesi, si effettuerà una valutazione sull'impatto della soluzione sui clienti con la possibilità di una ulteriore implementazione di tale strategia, ovvero incremento delle postazioni oltre che un ambito di indagine maggiormente specifico riguardante il servizio in generale.

Infine i risultati della rilevazione potrebbero essere oggetto di pubblicazione attraverso opuscoli creati ad hoc come anche la pubblicazione sul sito aziendale nella sezione riguardanti le performance aziendali.

Il Responsabile della Qualità



Il Direttore

