



**Oggetto:** Programma di miglioramento delle attività per l'anno 2016;

**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 2016 ed intende individuare le aree prioritarie su cui intervenire.

### **Programma**

L'Azienda in relazione alle attività che svengono svolte nella Casa per l'Anziano (in seguito RSA) adotterà un piano di valutazione di quegli ambiti facenti parte l'attività core ovvero tutti i processi che hanno come fruitore finale l'Ospite/cliente della RSA stessa.

Il piano di valutazione prende in considerazione i risultati ottenuti con la customer satisfaction somministrata agli ospiti e loro parenti e/o tutori nell'anno precedente. In questo caso nel 2015.

Sanno considerati pertanto quegli ambiti e/o processi aziendali che dall'analisi della customer sono risultati critici rispetto al resto dei servizi erogati.

La relazione relativa all'anno 2015 nella sua parte finale cita testualmente:

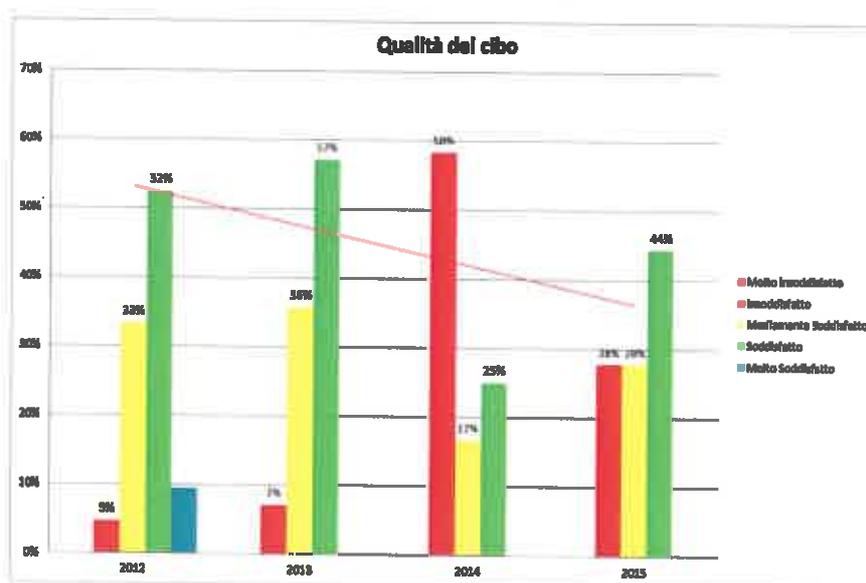
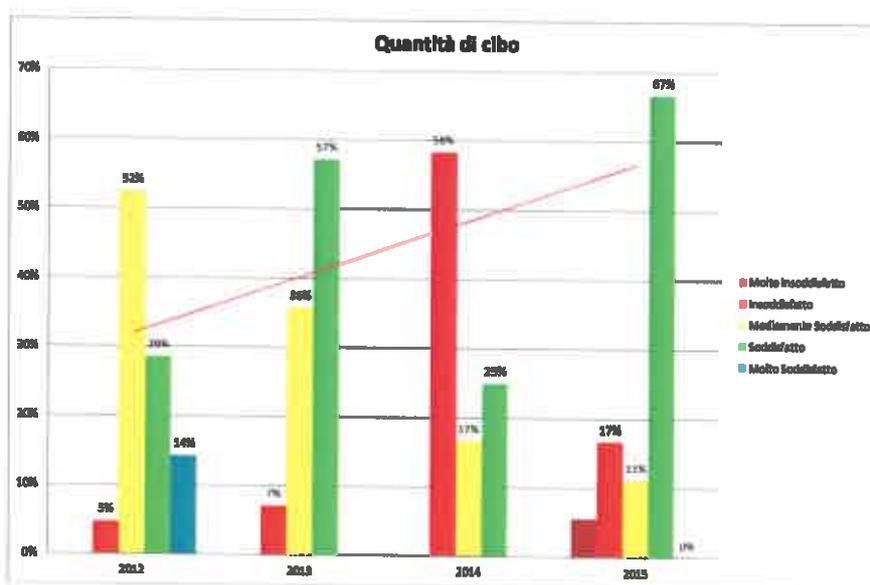
***"La maggioranza degli ambiti esaminati mostra un andamento tendenziale al miglioramento, retta tendenziale al rialzo. Si osserva per quegli ambiti in cui vi è una tendenza discendente si può apprezzare una retta tendenziale al rialzo del giudizio "molto soddisfatto". Ovvero la perdita di giudizi di soddisfazione è rimpiazzata da valori ancor migliori di alta soddisfazione.***

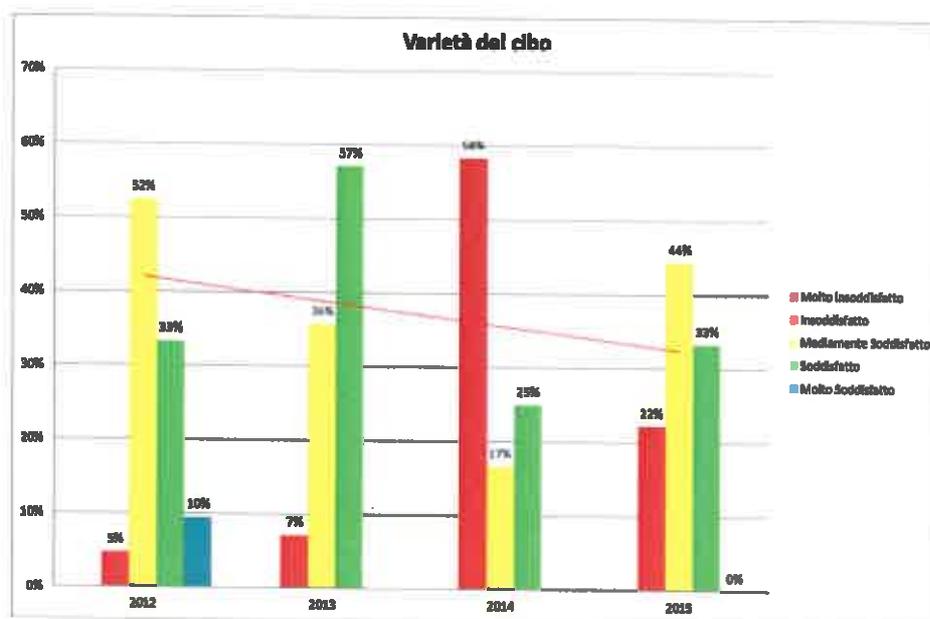
***Tale tendenza indica che gli interventi migliorativi messi in atto dalla Direzione hanno prodotto una percezione in continuo miglioramento molte aree d'intervento.***

**Le criticità rilevate nel 2014 riguardanti il Servizio Ristorazione, Indicano una inversione di tendenza e nel 2015 con il rinnovo dell'appalto del servizio possiamo notare che alcuni valori tendono al miglioramento."**

Sotto sono esposti grafici estratti dall'analisi dei risultati dei questionari destinati agli ospiti, che mostrano la tendenza negli ultimi quattro anni ovvero dal 2012 al 2015.

### Valutazione Ospiti 2015





In conclusione l'analisi della customer satisfaction individua la Ristorazione come ambito critico, pur se in miglioramento, rispetto a tutti gli ambiti analizzati nel 2015.

### Azioni di miglioramento

Nell'assegnazione dell'appalto relativo all'affidamento dei servizi di Ristorazione, Lavanderia e Servizi Generali (Pulizie) si concordavano delle azioni atte al miglioramento stesso dei servizi dinanzi elencati.

Tra queste azioni di miglioramento si prevedeva l'integrazione del sistema informativo aziendale con quello degli outsourcer. La RSA, ormai da anni, ha implementato un Sistema Informativo basato sulle ICT (Information and Communication Technology), pertanto l'integrazione o meglio la convergenza di alcuni flussi informativi da e per i servizi appaltati non può prescindere dall'adozione di sistemi informatici fruibili dal personale di suddette aziende.

Allo stesso tempo la RSA negli passati ha previsto l'estensione della propria infrastruttura IT su tutto lo stabile attraverso:

1. Rinnovo dei server aziendali, la struttura al momento è dotata di 5 server virtuali;
2. Implementazione della sicurezza informatica (installazione di firewall fisico);
3. Cablatura ex novo della rete LAN aziendale;
4. Posizionamento di access point wifi nei punti cardine per coprire tutta la struttura.

Il progetto di integrazione dei sistemi informativi prevede più fasi:

- **Fase 1:** Dotazione di hardware compatibile con l'infrastruttura IT della RSA da parte degli outsourcers;
- **Fase 2:** installazione e configurazione delle apparecchiature informatiche in modo che siano fruibili dal personale;
- **Fase 3:** implementazione di procedure ad hoc per il miglioramento dei flussi informativi;
- **Fase 4:** formazione al personale per l'attivazione delle procedure attraverso l'utilizzo di strumenti informatici;
- **Fase 5:** valutazione entro il primo trimestre 2017 sull'andamento dei flussi informativi da e per le aziende terze.

#### **Fase 1**

Nel corso del 2016 gli outsourcer provvederanno a dotare i servizi gestiti di hardware (PC) compatibili con la rete aziendale:

- Servizio Ristorazione un PC collegato alla rete wifi;
- Servizio Lavanderia e Servizi generali un PC posizionato nel locale lavanderia ed utilizzabile da entrambe i servizi.

#### **Fase 2**

L'installazione fisica dei PC nei locali adibiti ai servizi su elencati potrà essere a carico della RSA che posizionerà l'hardware nei punti in cui è accessibile la rete LAN/WIFI.

La configurazione del hardware per l'accesso alla rete aziendale sarà a carico della RSA la quale metterà a disposizione gratuitamente un proprio applicativo (Qualibus) studiato per la gestione organizzativa di diversi processi aziendali.

A tale scopo gli outsourcer comunicheranno al Responsabile del Sistema Informativo della RSA i dati necessari alla creazione delle credenziali nominative di accesso al sistema.

In questo specifico caso la RSA classificherà il personale degli outsourcers separatamente dal restante personale in forza alla RSA stabilendo ruoli e privilegi di accesso distinti.

In ogni caso al personale dei servizi appaltati potrà essere applicato l'accordo di riservatezza vigente per il personale della RSA.

### **Fase 3**

Qualibus, ovvero l'applicativo software di cui la RSA possiede le licenze d'uso, permette una gestione dei processi dinamica, garantendone la tracciabilità in ogni fase.

I processi aziendali implementati su Qualibus denominati Eventi permettono di gestire una serie di attività soprannominate disposizioni assegnabili al singolo operatore o in alternativa alla funzione. Per esempio sarà possibile dare una medesima disposizione (attività) legata ad uno specifico processo alla funzione, pertanto coloro i quali fanno parte della funzione riceveranno la disposizione. Tale configurazione permette la gestione di tutti quei processi che non possono essere strettamente legati ad un operatore ma che sono legati a scadenze particolari.

### **Fase 4**

In relazione all'introduzione di nuove procedure/processi che hanno lo scopo di migliorare il flusso informativo nonché la riduzione del rischio di errore, si prevede nei casi in cui sia necessario un periodo di formazione al personale che verrà coinvolto attivamente nella generazione dei flussi informativi. I momenti di formazione saranno organizzati tenendo conto dei turni lavorativi e saranno di breve durata. Allo stesso tempo, se necessario, sarà prodotta documentazione cartacea (istruzioni operative).

### **Fase 5**

Al termine delle fasi precedenti, entro il primo trimestre 2017, sarà adottato un piano di revisione dei flussi informativi generati dalle nuove procedure, da cui poi instaurare un programma di azioni di miglioramento ulteriore nel corso dell'anno.

Il Responsabile della Qualità



Il Direttore

