



MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
Responsabilità della Direzione

Mod0601A000R00DEL160401 Obiettivi 2019A.1.2

Obiettivi 2019

(AAG=Area Affari Generale; ARH=Area Riabilitazione Handicap; ARD=Area RP-RSA disabili)

OBIETTIVI		Punto della norma	Area	IMPEGNI Che cosa fare per ottenerli	INDICATORI		
					Indicatore	Valore attuale	Valore atteso
1	Migliorare la qualità dei Fornitori	8.4	AAG	Considerare i fornitori come partners ed operare per migliorarne le capacità	Statistica del Mod 8.4_A - Registro Fornitori		ALL.: 8
2	Gestione dei reclami per migliorare la soddisfazione dei clienti	8.2	AAG ARH ARRD	Gestione approfondita sull'origine dei reclami:	Statistica Mod 9.1.3_A Analisi dei Reclami		ALL.: 7
3	Garantire la piena soddisfazione dei clienti	9.1.2	AAG ARH ARD	Applicazione puntuale delle procedure previste dall'organizzazione e maggiore attenzione alle aspettative degli ospiti.	Statistica Mod. 9.1.3_D Analisi del Customer Satisfaction		ALL.: 10
4	Controllo dei principali processi: Pianificazione Commerciale Acquisti Realizzazione del prodotto Strumenti di misura Quality management system	9.2	AAG ARH ARD	Applicazione del Sistema Qualità e monitoraggio costante dei processi identificati.	Statistica del Mod. 9.1.3_E - Analisi della Lista riscontro		ALL.: 11
	Gestione Sistema Qualità, Riferimento UNI EN ISO 9001:2015: 4 - Contesto dell'organizzazione 5- Leadership 6 - Pianificazione 7 - Supporto 8 - Attività Operative 9 - Valutazione delle prestazioni 10 - Miglioramento	9.2		Gestione del QMS e sviluppo dei dieci principi del sistema di gestione per la qualità.			
5	Livello Complessivo di Idoneità al Sistema Qualità	9.2					

6	Gestione delle Non Conformità – Tipologia: CA - Controllo in accettazione CO - Controllo in fase operativa RE - Reclami; VI - Verifiche Ispettive; A – Altro	10	AAG ARH ARD	Attivare un efficace ed efficiente processo per il riesame e per il trattamento delle non conformità individuate. Diminuire le NC provenienti da reclami o Audit ed aumentare le NC in fase operativa.	Statistica del Mod 9.1.3_C Analisi delle Non Conformità	ALL 6
7	Diminuire il verificarsi di eventi avversi	10	AAG ARH ARD	Applicazione dei protocolli e linee guida e maggior attenzione nell'erogazione del servizio.	Statistica del Mod. 9.1.3_F - Analisi degli eventi e quasi eventi avversi	ALLE.: 9
8	Realizzazione di inferriate alle finestre di Villa Galeazza	7.1.3	AAG ARH	Preventivo di spesa e acquisto materiale	Realizzazione del lavoro	
9	Migliorare la funzionalità di alcuni bagni per gli utenti residenziali (Bagno Vila Galeazza)	7.1.3	AAG ARH	Approvazione preventivo di spesa	Rifacimento bagno	
10	Ringhiera in ferro Giardino CRP sede	7.1.3	AAG ARH	Preventivo di spesa	Realizzazione del lavoro	
11	Personalizzazione ed abbellimento di Villa Galeazza	7.1.4	ARH	Predisposizione di foto e immagini su pannelli infrangibili	Realizzazione della personalizzazione	
12	Realizzazione nuovo ingresso utenza semiresidenziale (bacheca-sedie ribaltabili-messa in sicurezza area adiacente esterna)	7.1.3- 7.1.4	AAG ARH	Preventivi e predisposizione del materiale	Esecuzione dei lavori	
13	Rifacimento cucina Casa Isah per laboratorio di cucina.	7.1.3	AGG ARH	Studio di fattibilità	preventivi	
14	Incremento ospiti RSA Disabili a completamento posti disponibili	8.2	ARD	Autorizzazione ASL	Inserimento ospiti	
15	Progettazione per divisione Area RP e RSA struttura Dolcedo	7.1.3 e 7.1.4	ARD	Differenziare i colori dell'area Rp e RSA con pannelli colorati	Esecuzione dei lavori	
16	Eventi di Festa primavera; Ferragosto e Natale nella RP-RSA Dolcedo.	4.2	ARD	Coinvolgere i familiari e il plesso scolastico di Dolcedo	Evento	
17	Incremento partecipazione delle famiglie a incontri programmati (consegna dei PRI)	8.5	ARH ARD	Invito di partecipazione alle famiglie	Incontri	

18	Coinvolgimento dei familiari attraverso la visione delle attività svolte dai figli (filmati, foto)	8.5	ARH ARD	Organizzaione di merende e/o aperitivi	Realizzazione degli eventi
19	Miglioramento gestione servizi sanitari nella CSS digitale	7.5.2	AAG ARH ARD	Check di verifica	Utilizzo della Cartella Clinica elettronica
20	Potenziamento del Progetto di CAA sui gruppi Educativi	8.5	ARH	Predisposizione materiale CAA(tessere, pannelli, adeguamento stanze)	Attività specifiche e verifiche
21	Riconfermare la buona riuscita dei Progetti di struttura ormai consolidati(teatro; progetto sport;ecc)	8.5	ARH	Organizzazione eventi	Eventi
22	Maggior controllo dell'erogazione del servizio	8.5	AAG ARH ARD	Calendarizzazione delle verifiche di qualità	Attuazione delle verifiche
23	Progetti specifici di Laboratorio Cucina	8.5	ARH	Organizzazione del materiale	Realizzazione dell'attività
24	Miglioramento della qualità di vita degli utenti residenziali	8.5	ARH	Incremento attività riabilitative all'esterno (mare – uscite sul territorio)	Attività specifiche
25	Sinergia tra progetti educativi organizzati nella sede di XXmiglia e nella CRP sede Imperia (laboratorio orto-tatro)	8.5	ARH	Organizzazione Progetto	Coinvolgimento del Personale
26	Porte aperte In Villa Galeazza	8.5	ARH	Organizzazione aperitivo	Coinvolgimento dei familiari
27	Progetto di Ortoterapia 3 edizione	8.5	ARH	Organizzazione Giornata conclusiva del Progetto	Evento
34	Progettazione di azioni mirate alla promozione dell'Ente verso l' esterno	4	AAG ARH ARD	Attivazione Servizio Stampa e promozionale	Aggiornamento costante del Sito
35	Monitoraggio della DS sulle attività ambulatoriali	8.5	ARH	Compresenze durante la riabilitazione ambulatoriale	Osservazione diretta dei casi
36	Istituzione Giornata per ricorrenza dell'ISAH	8.5	ARH	Organizzazione Evento	Coinvolgimento cittadinanza, famiglie, operatori
37	Brouchure informativa specifica per DSA	8.5	ARH	Reperimento materiale; preventivo	Stampa delle Brouchure
38	Progetto “ Leggere per crescere” in collaborazione con il Nido “ Campo delle Fragole”	8.5	ARH	Preparazione incontri attraverso Power Point, materiale	Realizzazione degli incontri
39	Progetto LetturAccessibile	8.5	ARH	Organizzazioni Eventipresso la biblioteca e le scuole della Provincia di Imperia	Realizzazione degli eventi
40	Incontri per l'autoformazione del personale interno	8.5	ARH	Organizzazione di eventi monotematici (disfagia ecc)	Coinvolgimento del personale