



WEBINAR

Azienda USL Toscana Nord Ovest, **30 novembre 2020**

Azienda USL Toscana Centro, **2 dicembre 2020**

Azienda USL Toscana Sud Est, **14 dicembre 2020**

IL SISTEMA DI AUTOVALUTAZIONE: REQUISITI E INDICATORI

A cura di dott.ssa **Francesca Collini**

Ricercatore esperto in sistemi di valutazione della qualità, ARS Toscana



Attraverso il DPGR n. 86/R del 11/08/2020 Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82

Nell'allegato **A**
al Regolamento



Requisiti generali per:

- Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA)
- Residenze Sanitarie per disabili (RSD)
- Strutture residenziali a carattere comunitario per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale (RPS)
- Comunità Alloggio Protetta per disabili (CAP)
- Struttura residenziale per l'accoglienza ed il trattamento di persone dipendenti da sostanze da abuso (RATDA)
- Centro di pronta accoglienza per minori (CPA)
- Casa di accoglienza e Gruppo appartamento per minori (CG)
- Comunità familiare (CF)
- Comunità a dimensione familiare (CDF)
- Gruppo appartamento per adolescenti e giovani (GAAG)
- Strutture Semiresidenziali per anziani (SSA)
- Strutture Semiresidenziali per disabili (SSD)
- Struttura semiresidenziale per minori (SSM)

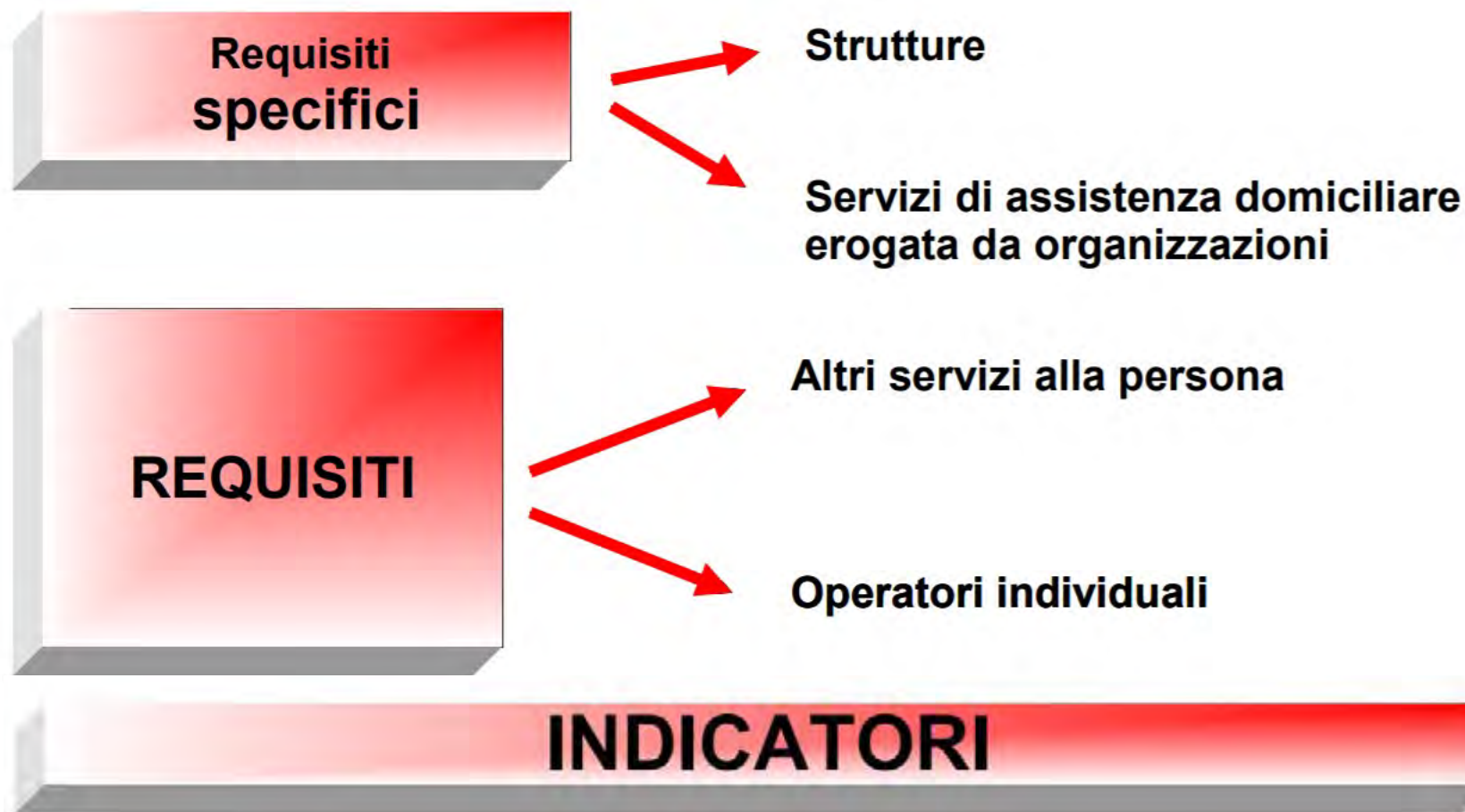
Nell'allegato **B**
al Regolamento



Requisiti generali per i servizi di assistenza domiciliare erogati da organizzazione



Attraverso una Delibera di Giunta Regionale





**Allegato A del
Regolamento di
attuazione della l.r. n. 82
(DPGR n. 86/R del 2020)**

Requisiti generali per:

- Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA)
- Residenze Sanitarie per disabili (RSD)
- Strutture residenziali a carattere comunitario per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale (RPS)
- Comunità Alloggio Protetta per disabili (CAP)
- Struttura residenziale per l'accoglienza ed il trattamento di persone dipendenti da sostanze da abuso (RATDA)
- Centro di pronta accoglienza per minori (CPA)
- Casa di accoglienza e Gruppo appartamento per minori (CG)
- Comunità familiare (CF)
- Comunità a dimensione familiare (CDF)
- Gruppo appartamento per adolescenti e giovani (GAAG)
- Strutture Semiresidenziali per anziani (SSA)
- Strutture Semiresidenziali per disabili (SSD)
- Struttura semiresidenziale per minori (SSM)

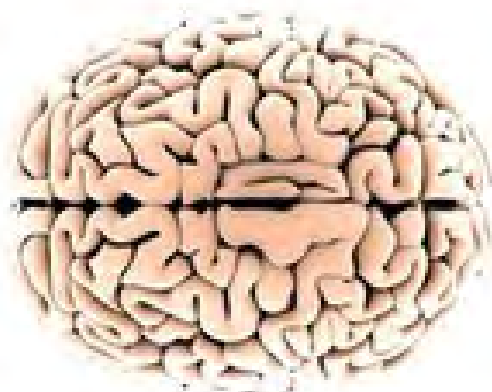
DGR



**Requisiti
specifici**

per le strutture

INDICATORI



CONTENUTI

FORMA



Cap. 1: Organizzazione e gestione

Elementi identificativi della struttura
Politica e obiettivi
Pianificazione delle attività
Gestione risorse strutturali
Gestione risorse tecnologiche
Gestione risorse umane
Formazione e aggiornamento
Organizzazione del lavoro e aspetti tecnico-amministrativi
Sistema informativo
Sicurezza, rischio clinico e gestione delle emergenze

Cap. 2: Assistenza, cura e sostegno alla persona

Gestione generale dell'utente
Gestione comfort dell'ambiente di vita

Cap. 3: Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica

Carta dei servizi e Regolamento interno
Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi
Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno
Rapporti esterni
Umanizzazione
Gestione dei reclami

Cap. 4: Sistema di gestione per la qualità

Politica per la qualità
Piano per la qualità
Gestione della documentazione
Gestione delle registrazioni documentali

1) RINOMINATO CAPITOLI

2) ELIMINATO SOTTOCAPITOLI

**3) (RI)-CODIFICATO REQUISITI
E INDICATORI**

**4) PERSONALIZZATO
REQUISITI GENERALI PER TIPO
STRUTTURA**

**5) UTILIZZATO LINGUAGGIO
DIVERSO PER TIPO
STRUTTURA**

**5) UTILIZZATO UNA SCHEMA
DIVERSO**



REQUISITI GENERALI

Cap 1 - Organizzazione del servizio

Cap 2 - Percorso assistenziale/ Percorso socio educativo e assistenziale

Cap 3 - Personalizzazione del servizio

Cap 4 - Sviluppo delle competenze

Cap 5 - Sistema di gestione per la qualità



REQUISITI SPECIFICI

Cap 1 - Organizzazione del servizio

Cap 2 - Qualità e sicurezza

Cap 3 - Relazioni e Benessere



Cap. 1: Organizzazione e gestione

Sez.	Cap.	Codice	Descrizione requisito	Cod Docum	Documento
A.G.	01.	01	Elementi identificativi della struttura		
A.G.	01.	01.01	La struttura è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento		
A.G.	01.	01.02	La denominazione della struttura è identificata chiaramente		
A.G.	01.	01.03	E' specificata la natura pubblica o privata della struttura		



Strutture residenziali sanitarie assistenziali per anziani - Requisiti Generali -

CAPITOLO	CODICE	REQUISITO	NOTE ESPLICATIVE PER LE STRUTTURE E IL GRUPPO TECNICO REGIONALE DI VALUTAZIONE
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni residente e sono diffusi	L'aggiornamento della Carta dei Servizi può risultare, oltre che dalla data apposta sulla Carta del servizio stessa, anche ad esempio, da un verbale di incontro in cui si è valutata la necessità di apportare eventuali modifiche. Il termine "diffusi" va inteso come "divulgati" anche tramite web come ad esempio la pubblicazione sul sito della struttura. Per rappresentante legale s'intendono gli amministratori di sostegno, i tutori e i curatori (come previsto dal codice civile).
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG02	E' definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Il piano complessivo si riferisce all'organizzazione generale del servizio residenziale. Non si tratta del piano personalizzato relativo alla singola persona assistita.

ANZ.RSA.RG01

IL NUOVO SISTEMA DI ACCREDITAMENTO DEL SISTEMA SOCIALE INTEGRATO



Indicatori per Struttura semiresidenziale per persone disabili (sezione D.ind.SSD)

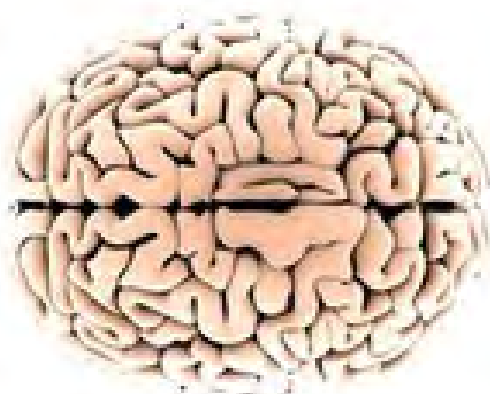
Sez	Cap.	Codice	Descrizione indicatore	Valore indicatore
D.Ind.SSD	01.		Cap. 1: Organizzazione e gestione	
D.Ind.SSD	01.	01	Numero utenti colpiti da lesioni traumatiche (incidenti) all'interno della struttura / Numero utenti transitati nella struttura	
D.Ind.SSD	01.	02	Numero infortuni di contaminazione per gli operatori della struttura nell'ambito della gestione e manipolazione di materiali biologici / monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali	



Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali sanitarie assistenziali per anziani								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento		Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice indicato con Decreto Dirigenziale del Settore Regionale competente per materia	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni

ANZ.RSA.RG01.I01

NB: codici univoci non solo all'interno della tipologia di struttura ma anche tra strutture



CONTENUTI

FORMA



Eliminazione dei requisiti
che sono già inclusi nel sistema
di autorizzazione
al funzionamento e sottoposti
al controllo periodico da parte
della Commissione Multidisciplinare



Alcuni esempi

A.G.01.01.01 la struttura è in **possesso dell'autorizzazione** al funzionamento

A.G.01.01.02 la **denominazione** della struttura è identificata chiaramente

A.G.01.01.03 è specificata la **natura** pubblica o privata della struttura

A.G.01.08.05 esiste il **piano di lavoro** mensile e settimanale periodico

.....



Eliminazione dei requisiti che
per loro natura costituiscono
un appesantimento
di carattere essenzialmente
burocratico e non producono
un miglioramento
del sistema di qualità interno



Alcuni esempi

A.G.01.02.01 La struttura ha **adottato un documento** che esplicita la **missione**

A.G.01.02.02 La struttura ha adottato un documento che esplicita le **politiche complessive**

A.G.01.02.03 La struttura ha adottato un documento in cui sono esplicitati gli **obiettivi**

A.G.01.09.03 È stato individuato un **responsabile** del sistema informativo

.....



Eliminazione dei requisiti
che sono già previsti
come adempimenti
da altre normative vigenti,
aldilà del sistema accreditamento
(D.Lgs 81/2008; D.Lgs 196/2003)



Alcuni esempi

A.G.01.04.01 E' definito un piano annuale per la **manutenzione programmata della struttura e degli impianti**, con indicati gli obiettivi, le azioni da intraprendere e i tempi di attuazione

A.G.01.09.02.03 Il rispetto della **normativa sulla privacy**

.....



Introduzione di nuovi requisiti per colmare le carenze esistenti, rendendo di univoca comprensione il sistema dei requisiti e perseguendo l'obiettivo dell'omogeneità di attuazione della legge, su tutto il territorio regionale



Alcuni esempi per le strutture anziani

[ANZ.RSA.RS06 - ANZ.RSA.RS08] CAP: QUALITA' E SICUREZZA

Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:

- prevenzione e gestione delle cadute
- prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)
- prevenzione e controllo del rischio nutrizionale



Alcuni esempi per le strutture disabili

[DIS.RSD.RS33] CAP: RELAZIONI E BENESSERE

Il mantenimento dei rapporti tra l'assistito e i familiari e/o la rete amicale è facilitato in coerenza con quanto previsto con il progetto personalizzato

[DIS.RSD.RS35] CAP: RELAZIONI E BENESSERE

Con l'integrazione della rete territoriale, la struttura promuove il mantenimento e/o sviluppo delle capacità: di autonomia e autogestione, relazionali, sociali e di inserimento formativo/lavorativo della persona accolta

[DIS.RSD.RS36] CAP: RELAZIONI E BENESSERE

La struttura promuove la cura della relazione tra la persona assistita e l'operatore



Alcuni esempi per le strutture minori

[MIN.CPA.RS01B] CAP: PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE

È presente e aggiornato il libretto pediatrico/la scheda di registrazione sanitaria dove sono annotate le visite mediche e le vaccinazioni

[MIN.CPA.RS01C] CAP: PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE

È garantito l'accompagnamento della persona accolta coerentemente con quanto previsto in ogni scheda personale

.....



Promuovere un'attenta revisione del sistema degli indicatori esistente.
L'obiettivo è di creare un collegamento fra requisiti e indicatori,
essendo quest'ultimi fondamentali strumenti di misurazione dei risultati ottenuti e dell'attività svolta, capaci di misurare il livello di performance delle varie strutture



Anziani – Esempi di indicatori relativi ai Requisiti Generali

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali sanitarie assistenziali per anziani								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD ATTESO
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice indicato con Decreto Dirigenziale del Settore Regionale competente per materia	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%



Disabili – Esempi di indicatori relativi ai Requisiti Generali

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD ATTESO
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RG07.I01	Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta una cartella personale, costantemente aggiornata, che tiene conto della sua storia di vita, dei suoi bisogni e della sua situazione familiare e condizione di salute	Aggiornamento delle cartelle personali	Numero di persone assistite con cartelle personali aggiornate	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice indicato con Decreto Dirigenziale del Settore Regionale competente per materia	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RG08.I01	Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato	Periodo di osservazione: aree di analisi	Numero di nuove persone assistite con osservazioni effettuate nelle aree di analisi (organico-funzionale, cognitivo-comportamentale, relazionale- ambientale)	Numero di nuove persone assistite nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice indicato con Decreto Dirigenziale del Settore Regionale competente per materia	Schede di osservazione	100%



Minori – Esempi di indicatori relativi ai Requisiti Generali

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD ATTESO
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione e degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice indicato con Decreto Dirigenziale del Settore Regionale competente per materia	Verbali degli incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG19.I02	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Valutazione del comfort degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice indicato con Decreto Dirigenziale del Settore Regionale competente per materia	Verbali degli incontri	>=1



Francesca Collini
Agenzia regionale di sanità della Toscana
Osservatorio per la qualità e l'equità

francesca.collini@ars.toscana.it

www.ars.toscana.it
www.valoreinrsa.it

