



Team Asset Work

IL PROGETTO QUALITÀ

Massimo Libretti
Asset Work Brescia

Nel mese di Marzo 2009, dopo circa due anni e mezzo dal via del "Progetto Qualità", si è raggiunta una importante tappa del percorso di miglioramento dell'organizzazione della Fondazione, con l'ottenimento della certificazione del sistema di gestione secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

In sostanza, un ente inglese, la Moody Certification, attraverso tre serrate giornate di verifiche condotte da due ispettori, ha attestato che le attività svolte in tutte le quattro strutture della Fondazione e nell'amministrazione generale risultano rispettose di determinati requisiti e regole contenuti nella norma sopra citata.

Come si ricorderà, il lavoro è iniziato nel settembre 2006 con la costituzione del primo "Gruppo Qualità" che, in un periodo di circa otto mesi, ha analizzato e rivisto tutti i processi di lavoro dei Nuclei, ridefinendo "il chi fa che cosa", "il quando" e "il come lo deve fare" (con la predisposizione di procedure, protocolli, piani di lavoro, moduli, ecc.).

Il primo e più consistente lavoro di revisione si è concluso a settembre 2007; in occasione dell'apertura della nuova struttura "Feroldi" si è avviata una prima sperimentazione di quanto predisposto dal "Gruppo Qualità".

Successivamente il progetto, con le dovute correzioni raccolte "sul campo" nella

struttura Feroldi è stato progressivamente esteso alle restanti strutture: dapprima alla Residenza, quindi alla Casa di Dio ed infine alla Luzzago. Durante e parallelamente al lavoro sul versante assistenziale, si è avviato il processo di revisione delle attività dell'area amministrativa, che ha visto un importante e lungo lavoro di riorganizzazione in tutti i settori, con due obiettivi: definire le interconnessioni all'interno delle quali l'area amministrativa opera; subordinare le attività di quest'area all'area assistenziale.

L'aver ridefinito le procedure di lavoro ha comportato anche la revisione o l'inserimento nell'organizzazione di nuove figure: negli ultimi due anni sono state introdotte molte novità non presenti prima dell'avvio del progetto, come - per citarne solo alcune - il Medico di Struttura, l'Infermiere Referente della Attività Assistenziali (IRAA), il Responsabile Qualità, il coordinatore della Fisioterapia e dell'Animazione, e ridefiniti alcuni processi in modo sostanziale, come - ad esempio - il processo di Approvvigionamento o il processo di gestione delle Risorse umane.

Sono stati infine introdotti nuovi importanti strumenti di lavoro, come la cartella ospite informatizzata, la prenotazione dei pasti o la gestione informatica delle richieste di manutenzione.

Ma il risultato più importante ottenuto dal progetto è stato l'avvio di un cambio di mentalità per l'intera Fondazione e che





Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Bresciana Iniziative Sociali Onlus ha disposto l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e si impegna:

- ad offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate, i requisiti cogenti e quelli della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla struttura;
- a garantire che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

A tale fine, attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità, il C.d.A. intende realizzare i seguenti obiettivi:

Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari

A tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane.

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:

- selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.

Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture.

Il CdA e la Direzione Generale si impegnano a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale.

A tale fine il CdA e la Direzione Generale si impegnano a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi di per l'erogazione e controllo dei servizi;
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- fornire le risorse necessarie.

Accrescimento della presenza sul mercato.

A tale fine il CdA e la Direzione Generale si impegnano a mettere a disposizione risorse per aumentare la visibilità, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze del territorio in cui la Fondazione opera.

Crescita economica dell'Organizzazione.

A tal fine il CdA e la Direzione Generale si impegnano ad una gestione oculata delle risorse economiche ed a monitorare gli indici di bilancio più significativi.

Il Manuale della qualità interpreta e traduce operativamente la politica della qualità dell'Organizzazione, per cui tutte le risorse umane devono ritenersi impegnate a perseguire gli obiettivi indicati nel rispetto del medesimo manuale e della documentazione in quest'ultimo richiamata. In particolare, a ciascuno viene affidato il compito di:

- capire e impegnarsi per soddisfare le legittime attese in materia di qualità dei clienti
- identificare ed eliminare le cause di errori e sprechi presenti nei processi.

Dicembre 2008 Rev00

era in fondo il vero obiettivo del lavoro intrapreso: un'unica Fondazione con un unico modus operandi, con poche differenze tra struttura e struttura, una consapevolezza da parte del personale di ciò che compie e di ciò che gli è richiesto, l'abbandono dell'idea che "come l'ho fatto io è al meglio"; in definitiva una Fondazione che inizia a pensare e muoversi più come "un'orchestra" (un sistema) e sempre meno come "un gruppo di solisti".

Molto è stato fatto, ma altrettanto resta da fare: in primo luogo perchè le soluzioni adottate possono sempre essere migliorate sulla scorta dei risultati "sul campo"; secondo perchè molti aspetti devono essere maggiormente definiti, attraverso protocolli, specificazioni, ecc. ed infine perchè ogni organizzazione è in continua evoluzione e alcune soluzioni di oggi diventeranno i problemi di domani.

Indubbiamente, l'aver raggiunto la certificazione aiuterà questo processo virtuoso di miglioramento anche perchè - è bene ricordare - l'ottenere la certificazione è solo l'inizio: periodicamente la Moody effettuerà nuove verifiche per confermare (o togliere, nell'ipotesi peggiore) la certificazione ottenuta.

Un grazie quindi a tutti per lo sforzo profuso in questi mesi e per la collaborazione che certamente vorrete offrire al processo di costante cambiamento in atto; migliorare non significa solo garantire una maggior qualità di vita all'interno delle strutture agli Ospiti, ma anche garantire un miglior livello qualitativo del lavoro per chi opera.

A beneficio di tutti.