



Centro Specialistico L'Essenziale

Équipe Multidisciplinare – titolare dott.ssa Laura Dario

Sede di Macerata, Via Fratelli Cervi n. 6

P.I./C.F. 01908000431 – cell. 3338648118

mail: centrolessenziale@libero.it <http://www.lessenzialemacerata.it>

Requisito 1.5 Metodologia e strumenti di valutazione della qualità dei servizi.

Evidenza 1.5.1: Presenza di un programma e di procedure per la valutazione della qualità della prestazione e dei servizi che definisca:

- a. strumenti,
- b. modalità,
- c. tempi,
- d. definizione di standard di processo/percorso organizzativo;
- e. indicatori di valutazione volumi, appropriatezza e esiti.

PROGRAMMA PIANO QUALITÀ

Il centro ha come scopo prioritario la qualità delle prestazioni erogate avvalendosi di un'équipe multidisciplinare adeguatamente formata (si veda piano per la formazione e aggiornamento) che lavora in stretta sinergia e di strumenti definiti di "carta e matita" per il training e la testistica diagnostica specifica secondo la legge di riferimento la 170/2010 sui "disturbi specifici di apprendimento".

Il nostro programma sulla qualità tiene conto del contesto di riferimento e delle ricerche in campo dei DSA e loro comorbidità. Al nuovo ingresso le necessità del nuovo paziente vengono raccolte attraverso un primo colloquio gratuito durante il quale si evidenziano i bisogni anche grazie alla compilazione di un modulo conoscitivo (si allega Mod. A "Sportello – primo colloquio") dedicato che viene poi archiviato in una cartellina personale alla quale è consentito l'accesso solo agli operatori del centro per consultazione.

Per quanto riguarda la ricerca, cioè la conoscenza della teoria per una buona prassi, come scritto nel piano per la formazione, la titolare dott.ssa Laura Dario è responsabile della condivisione e dell'acquisto di materiale innovativo, aggiornato e appropriato per la realtà del centro. Ogni nuova conoscenza o nuova



Centro Specialistico L'Essenziale

Équipe Multidisciplinare – titolare dott.ssa Laura Dario

Sede di Macerata, Via Fratelli Cervi n. 6

P.I./C.F. 01908000431 – cell. 3338648118

mail: centrolessenziale@libero.it <http://www.lessenzialemacerata.it>

formazione viene condivisa tra tutti i professionisti del centro attraverso incontri d'équipe dei quali si stila verbale.

La pedagista e il Direttore sanitario supervisionano i trattamenti e la fase diagnostica con la loro presenza, affinché le procedure e le conoscenze siano applicate nel migliore dei modi possibili e monitorando sempre attivamente l'applicazione dei protocolli definiti.

- *Strumenti di valutazione di qualità e modalità applicative* in riferimento alla fase diagnostica e di training sono: osservazione diretta e indiretta, prove somministrate durante il training e in fase diagnostica, materiale raccolto nelle cartelline personali dei pazienti.

Per il materiale ci si avvale di libri dell'Erickson e testistica standardizzata delle case editrici Erickson e Giunti, per la maggiore.

La verifica avviene in itinere con la supervisione e prove carta e matita raccolte da parte della pedagista Laura e della DS Eleonora Salvucci; quanto analizzato viene condiviso poi con tutta l'équipe attraverso riunioni con cadenza semestrale delle quali viene stilato verbale.

- *Strumenti di valutazione e modalità applicative di qualità in riferimento alle famiglie:* questionario in formato anonimo, colloqui aperti con le famiglie e i pazienti. *(Si allega questionario Mod.B)*

Per il materiale ci si avvale di: questionari messi a disposizione nella sala di attesa e consegnati in una scatola chiusa, colloqui aperti con l'équipe.

La verifica: in sede di riunione d'équipe con cadenza semestrale si leggono i questionari raccolti, a seguito dei dati così registrati si procede se necessario al miglioramento dei servizi o della soddisfazione dei professionisti attraverso indicatori che verranno monitorati a fine anno. Si stilerà verbale d'équipe, il piano della qualità verrà aggiornato a fine anno con nuove proposte attraverso la discussione d'équipe a cui si stilerà *Report*.



Centro Specialistico L'Essenziale

Équipe Multidisciplinare – titolare dott.ssa Laura Dario

Sede di Macerata, Via Fratelli Cervi n. 6

P.I./C.F. 01908000431 – cell. 3338648118

mail: centrolessenziale@libero.it <http://www.lessenzialemacerata.it>

Restituzione_ Il piano di qualità viene condiviso sui Social e sito web, esposto internamente nella bacheca nella sala di attesa (1.5.5. procedura per la comunicazione dei risultati delle valutazioni per confronto con le parti interessate).

Evidenza: 2.4.4. Evidenza di risultati di analisi su eventi avversi, incidenti manifestatesi durante l'episodio di cura

Evidenza 2.4.5. : report degli audit e diffusione a tutti gli operatori che hanno partecipato alla implementazione del percorso.

Evidenza 1.5.3.: impiego di strumenti di valutazione di aderenza alle linee guida secondo la legge 170/2010 sono gli audit e le riunioni d'équipe.

_ Il Centro si impegna a fare degli audit con stesura di un report finale condiviso.

1.5.4. Documentazione delle attività di valutazione di quanto pianificato e mezzo in atto sono i verbali d'équipe e i report degli audit. 1.5.6. L'équipe è direttamente coinvolta nella partecipazione all'attività di valutazione tramite la partecipazione alle riunioni semestrali di controllo qualità.

Gli *obiettivi di qualità prefissati* a medio termine sono:

- una maggiore apertura alla collaborazione con gli enti di servizio alla persona sia al fine di avere una più approfondita conoscenza del territorio, sia al fine di rilevare quelle che possono essere le esigenze dell'utenza, sia per permettere una maggiore diffusione dell'operato del Centro;
- aumentare il piano formativo anche attraverso eventi formativi laboratoriali di piccolo gruppo;
- avvalersi di nuova figura professionale che consenta una migliore risposta ai bisogni anche secondari dei pazienti, quali l'osteopata per fornire una visione di supporto olistica.
- avvalersi di una seconda logopedista o dare ulteriori giornate a disposizione per i trattamenti logopedici;

Con lo scopo di migliorare e monitorare la qualità dei servizi offerti si predispone un *piano integrato che meglio specifica* :

Centro Specialistico L'Essenziale

Équipe Multidisciplinare – titolare dott.ssa Laura Dario

Sede di Macerata, Via Fratelli Cervi n. 6

P.I./C.F. 01908000431 – cell. 3338648118

mail: centrolessenziale@libero.it <http://www.lessenzialemacerata.it>

- a. Strumenti: *osservazione diretta e indiretta* qualitativa del bambino in fase di trattamento (si mostra a suo agio, è tranquillo e collaborativo, entra volentieri e saluta), rilevazione quantitativa della frequenza, si veda a riguardo agenda online degli appuntamenti (il bambino frequenta in modo continuativo ed assiduo, si assenta solo per reali esigenze sue o della famiglia), *questionari*, *colloqui aperti* di confronto e di restituzione del percorso di trattamento con le famiglie a cadenza di due all'anno (circa a metà e alla fine dell'anno scolastico), *riunioni d'équipe a cadenza semestrale* con stesura del verbale e designazione di obiettivi di miglioramento organizzativo in base alle richieste e ai bisogni che emergono da parte degli operatori d'équipe. Si predispongono inoltre *delle prove carta e matita* somministrate in itinere al fine di valutare il percorso del trattamento raccolte nelle cartelline personali dei pazienti.
- b. Modalità: osservazione svolta in itinere e supervisione, confronto con l'équipe durante le riunioni. Somministrazione diretta delle prove diagnostiche e raccolte dentro apposita cartellina personale per essere conservate e condivise con l'équipe. Feedback verbale. Confronto delle prove svolte all'inizio e durante il training con confronto degli esiti durante le riunioni d'équipe e/o confronto degli esiti raccolti per riflettere sull'andamento e sul percorso svolto, anche al fine di definirne il proseguo.
- c. Tempi: il controllo del livello di qualità si svolge durante tutto l'anno con una riunione designata a metà anno per un controllo in itinere al fine di valutare il raggiungimento degli obiettivi intermedi e l'eventuale ricalibrazione degli obiettivi stessi. Le riunioni d'équipe semestrali servono per confrontarsi sui pazienti che presentano bisogni particolari o su richieste sopraggiunte o emerse durante i trattamenti o su pazienti condivisi tra più operatori, su punti di criticità rilevati dal professionista, sulle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi.
- d. Standard di processo: Durante le riunioni d'équipe vengono valutati e discussi i dati forniti dagli strumenti messi in campo nella fase diagnostica, di training, di attenzione rivolta alle famiglie.

Vengono definiti e ricalibrati gli obiettivi di miglioramento da perseguire secondo le finalità del Centro. L'analisi dei dati inoltre permette di capire quali sono i punti di forza e di debolezza del Centro, e lavorare su quest'ultimi.

Centro Specialistico L'Essenziale

Équipe Multidisciplinare – titolare dott.ssa Laura Dario

Sede di Macerata, Via Fratelli Cervi n. 6

P.I./C.F. 01908000431 – cell. 3338648118

mail: centrolessenziale@libero.it <http://www.lessenzialemacerata.it>

Si individuano le *Risorse necessarie*: a livello umano e di materiale.

*NOTA: al presente piano verranno poi allegati il verbale della riunione d'équipe semestrale e il Report a fine anno solare.

* Allegati: Mod. A "Modello primo colloquio-Sportello" / Mod. B "Questionario".

Tab. RESPONSABILITA' (R= Responsabile / C = Coinvolto)

ATTIVITA'	ELEONORA SALVUCCI	LAURA DARIO	ALICE BRAVI	CARLOTTA	ILENIA STACCHIOTTI	ANNA CAMELI	CARLO MUZIO
Strumenti materiali e	C	R	C		C	C	
Riunioni d'équipe	R	C	C		C	C	C
Supervisione training	C	R	C		C	C	C
Supervisione diagnosi/ prestazioni e servizi.	R	C	C		C	C	C
Colloqui aperti e questionari	R	C	C		C	C	
Sito web, pubblicizzazione	C	C	R		C	C	
Piano formativo	C	R	C		C	C	
Cura stesura e revisione dei protocolli procedurali	C	C	R				
Gestione risorse umane e materiali	C	R	C				
Cura del materiale	C	C	R		C	C	C

Centro Specialistico L'Essenziale

Équipe Multidisciplinare – titolare dott.ssa Laura Dario

Sede di Macerata, Via Fratelli Cervi n. 6

P.I./C.F. 01908000431 – cell. 3338648118

mail: centrolessenziale@libero.it <http://www.lessenzialemacerata.it>

- e. Gli esiti: del piano di qualità vengono registrati in itinere a metà anno attraverso stesura di verbale d'équipe e ridiscussi e ampliati con nuove proposte operative e nuove risorse a fine anno.

Macerata, 12 gennaio 2023

Firmato

Dott.ssa Laura Dario

