



LE BUONE PRASSI. SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Ente: Residenza per Anziani Melitta Care –
Alpenhilfe

Denominazione / Titolo della prassi: strumento organizzativo Promo
Future

Contesto – Situazione di partenza

La Residenza per Anziani Melitta Care opera in un contesto assistenziale caratterizzato da bisogni diversificati dei residenti e da un'elevata responsabilità professionale del personale. In tale scenario è emersa la necessità di strutturare uno strumento in grado di sostenere una cultura dell'errore autentica, non colpevolizzante e orientata all'apprendimento continuo.

In precedenza, le segnalazioni di criticità e le proposte di miglioramento avvenivano in modo non sistematico e informale, rendendo difficile una raccolta strutturata dei dati e una valutazione continuativa da parte della Direzione. Ciò limitava la possibilità di trasformare le esperienze quotidiane in opportunità di crescita organizzativa.

Attese e obiettivi dell'iniziativa

L'iniziativa ProMo FUTURE nasce con l'obiettivo di promuovere una cultura dell'errore basata sull'apprendimento e non sulla colpevolizzazione, valorizzando il contributo di ogni professionista al miglioramento della qualità assistenziale.

Gli obiettivi principali erano il coinvolgimento attivo di tutto il personale nei processi di miglioramento continuo, il rafforzamento della responsabilità individuale e collettiva nella cura dei residenti nel rispetto della loro biografia, e la raccolta strutturata di segnalazioni, criticità e proposte migliorative.

Ulteriore finalità era fornire alla Direzione dati utili e sistematici per orientare le decisioni organizzative e assistenziali. L'elemento di innovatività risiede nella creazione di uno strumento partecipativo, anonimo e strutturato, che rende ogni collaboratore parte attiva del cambiamento.

Risorse impegnate

L'attuazione della buona prassi ha coinvolto l'intero personale della residenza, la Direzione e i responsabili dell'assistenza. Le competenze richieste riguardano la capacità di osservazione, la riflessione critica, la comunicazione efficace e il lavoro di team.

Dal punto di vista organizzativo, la risorsa principale è rappresentata dallo

strumento ProMo FUTURE, utilizzato come modulo di segnalazione e proposta di miglioramento. Le risorse economiche impegnate sono contenute e legate principalmente al tempo dedicato all'analisi delle segnalazioni e all'implementazione degli interventi migliorativi.

Artefatti organizzativi

La buona prassi si basa su specifici prerequisiti organizzativi che ne garantiscono la riproducibilità e la trasferibilità. Tra questi figurano il modulo ProMo FUTURE per la raccolta strutturata delle segnalazioni, i criteri di valutazione dell'importanza e dell'urgenza delle proposte, e un processo di analisi periodica dei dati da parte della Direzione e dei responsabili dell'assistenza.

Fondamentale è inoltre una comunicazione interna chiara e condivisa sul significato, sulle finalità e sulle modalità di utilizzo dello strumento.

Descrizione della buona prassi

La buona prassi consiste nell'implementazione dello strumento ProMo FUTURE, che consente a ogni collaboratore di segnalare criticità rilevate nei diversi ambiti del servizio, quali assistenza e cura, gestione della terapia, riabilitazione, animazione, ristorazione, manutenzione e altri servizi di supporto.

Lo strumento permette di proporre miglioramenti concreti, descritti in modo dettagliato, di valutarne l'importanza e l'urgenza e di scegliere se lasciare o meno il proprio nominativo.

ProMo FUTURE si fonda sui principi di motivazione, professionalità, umanità, lavoro costruttivo di team e umiltà, favorendo una responsabilità condivisa e un clima di fiducia organizzativa.

Percorso attuato

Il percorso di implementazione ha preso avvio dalla definizione condivisa dei valori di riferimento, quali qualità assistenziale, rispetto della biografia del residente e cultura dell'errore. È seguita la progettazione dello strumento ProMo FUTURE e la sua presentazione al personale, con particolare attenzione al significato e alle modalità di utilizzo.

Successivamente è stata avviata la raccolta delle segnalazioni, in forma anonima o nominativa, con un'analisi periodica dei dati da parte della Direzione e dei responsabili dell'assistenza. Le informazioni raccolte vengono utilizzate come base per decisioni organizzative e per l'attuazione di azioni di miglioramento. Il percorso si caratterizza per flessibilità e adattabilità a contesti organizzativi differenti.

Risultati raggiunti

L'introduzione di ProMo FUTURE ha determinato un maggiore coinvolgimento del personale nei processi di miglioramento e un incremento della consapevolezza professionale e della responsabilità individuale. Si è osservato un rafforzamento del lavoro di team e della fiducia all'interno dell'organizzazione.

Lo strumento ha contribuito a un miglioramento continuo della qualità dei servizi e del benessere dei residenti, garantendo al contempo la disponibilità di dati strutturati utili per orientare scelte strategiche e operative.

Allegati a supporto

- Modulo **ProMo FUTURE**
- Report periodici di analisi delle segnalazioni
- Documentazione delle azioni di miglioramento attuate

Si autorizza la diffusione della presente relazione e dei relativi allegati all'interno del circuito della comunità, nonché sulla pagina web e sui canali social della comunità QeB.