

Manuale Qualità

del

Centro professionale sociosanitario infermieristico Manno - Bellinzona

Edizione 1.1.2024

Il presente manuale è di proprietà del CPSI Bellinzona - Manno. La riproduzione integrale o parziale come pure la trasmissione a terzi, senza preventiva autorizzazione del CPSI, sono vietate.

1	Il centro professionale sociosanitario Manno – Bellinzona (CPSI)	3
1.1	Mandato istituzionale	3
1.2	Organizzazione del CPSI	3
1.2.1	Le attività dei servizi CPSI Manno – Bellinzona	5
Le principali attività dei servizi informativi RSOI sono:		6
2.	Sistema Gestione Qualità CPSI Manno – Bellinzona	7
2.1	Modello	7
2.2	Aree di Competenza [AC]	7
2.2.1	AC 1 – Direzione [Leadership]	7
2.2.2	AC 2 – Formazione	8
2.2.3	AC 3 – Sviluppo & Innovazione	9
2.2.4	AC 4 – Sostegno & Sicurezza e salute	9
2.2.5	AC 5 – Miglioramento	10
3.	Gestione della Qualità	10
3.1	Architettura del sistema	11
3.2	Campo d'applicazione	11
3.3	Il SGQ CPSI Manno – Bellinzona quale elemento del Sistema Integrato della Qualità SGI	11
4.	Impegno	13

1 Il centro professionale sociosanitario Infermieristico Manno – Bellinzona (CPSI)

1.1 Mandato istituzionale

La Scuola specializzata superiore in cure infermieristiche, di seguito istituto, appartiene alle scuole di grado terziario della Divisione della formazione professionale (DFP) del DECS ed è inserita nel panorama dell'offerta formativa dell'Ufficio della formazione sociosanitaria (UFSS).

Il CPSI ha due sedi, Bellinzona e Manno, dove viene offerta la formazione di base in cure infermieristiche, la formazione per soccorritori diplomati, i corsi post-diploma e corsi passerella.

L'istituto per rispondere al suo mandato collabora direttamente con la DFP e l'UFSS, e mantiene rapporti con la maggior parte delle istituzioni sociosanitarie cantonali che accolgono le persone in formazione per i periodi di tirocinio pratico. Inoltre, mantiene legami di scambio e collaborazione con le altre scuole sotto il patrocinio dell'UFSS.

A queste attività di formazione strettamente legate alla preparazione dei professionisti in ambito sociosanitario, l'istituto affianca un'offerta di formazione interna per i propri docenti e assume mandati da parte di istituzioni sociosanitarie che necessitano di formazioni specifiche legate all'aggiornamento del personale.

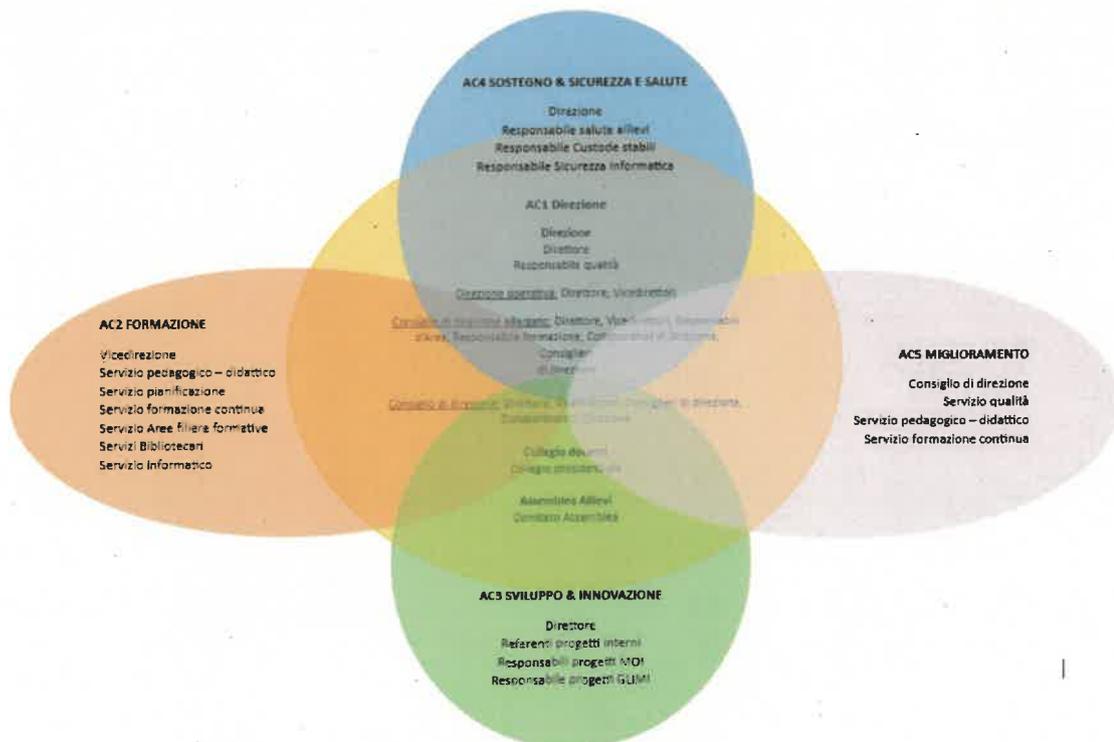
La SSSCI offre anche corsi di formazione continua per il personale già diplomato e che vengono istituiti sulla base di una valutazione del fabbisogno a livello cantonale e in accordo con le altre istituzioni formative in ambito sociosanitario.

Per quanto attiene una migliore contestualizzazione del panorama in cui opera il CPSI si vedano

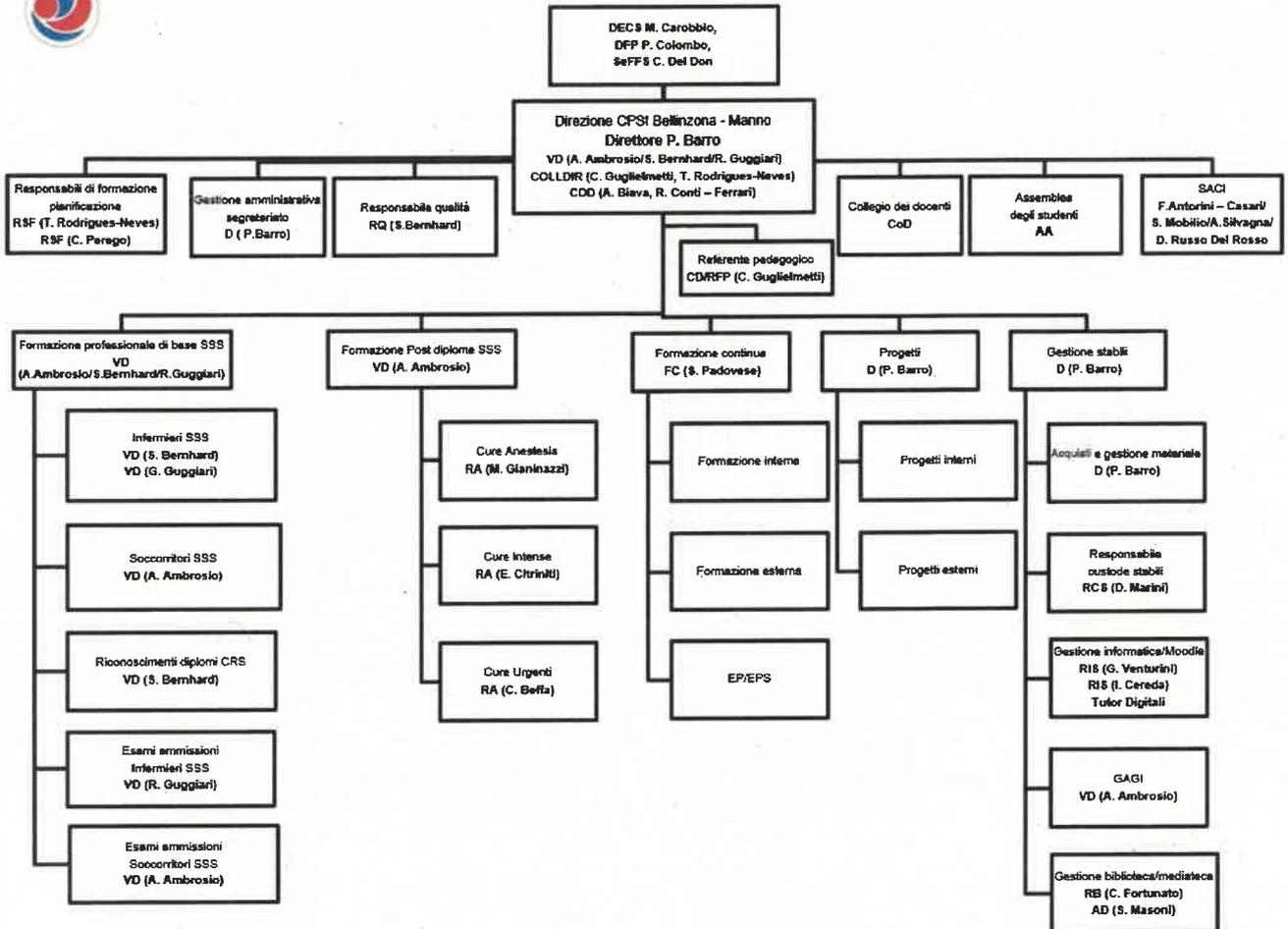
- AC1 Analisi contesto operativo
- AC1 Aspettative parti interessate
- AC1 Analisi dei rischi

1.2 Organizzazione del CPSI

La struttura operativa del CPSI è organizzata secondo Aree di Competenza (AC), riportate nel Seguento schema:



Il modulo lavoro Organigramma indica l'attribuzione delle funzioni d'organigramma che RQ aggiorna in base ai mutamenti intercorsi, previa approvazione della Direzione.



Per assicurare la corretta gestione di tutte le attività legate alla formazione professionale e alla gestione dell'istituto, il CPSI è strutturato nel seguente modo:

- AC1: Direzione**
 D: Direttore
 VD: Vicedirettori
 RQ: Responsabile Qualità
- Direzione operativa
 D: Direttore
 VD: Vicedirettori
- Consiglio di direzione allargato
 D: Direttore
 VD: Vicedirettori
 RA: Responsabili d'area
 RSF: Responsabile di formazione
 CDD: Collaboratore di direzione
 CdD: Consiglieri di direzione
- Consiglio di direzione
 D: Direttore
 VD: Vicedirettori
 RA: Responsabili d'area
 RSF: Responsabile di formazione
 CDD: Collaboratore di direzione
 CdD: Consiglieri di direzione
- AC2: Formazione**
 Vicedirezione
 Servizio pedagogico didattico
 Servizio pianificazione
 Servizio formazione continua
 Servizio aree filiere formative
 Servizio bibliotecari
 Servizio informatico
- AC3 Sviluppo e innovazione**
 Direttore
 Referenti progetti interni
 Responsabili progetti MOI
 Responsabili progetti GLIMI
- AC4 Sostegno & sicurezza e salute**
 Direzione
 Responsabile salute allievi
 RCS: Responsabile custode stabili
 RIS: Responsabile sicurezza informatica
- AC5 Miglioramento**
 Consiglio di direzione
 Servizio qualità
 Servizio pedagogico didattico
 Servizio formazione continua

1.2.1 Le attività dei servizi CPSI Manno - Bellinzona

Le principali attività della **Direzione** sono:

- Gestione operativa del CPSI
- Comunicazione (DFP, DECS, media, utenti, OML, etc.)
- Gestione dei collaboratori
- Gestione dei docenti
- Gestione degli studenti

Le principali attività dei servizi della formazione **RSF** sono:

- assicurare l'applicazione dei piani quadro e dei piani di formazione delle rispettive professioni nell'ambito della formazione professionale;
- mantenere e sviluppare relazioni con le OML (enti formazione pratica, uffici cantonali);

Le principali attività dei servizi della formazione continua **FC**, sono:

- raccogliere le proposte di formazione continua e trasmetterle al vaglio del direttore
- raccogliere le iscrizioni ai corsi di formazione continua e vagliarne l'accettabilità
- definire il profilo dei relatori e su indicazione e autorizzazione del direttore procedere all'eventuale assunzione
- fungere da antenna nella rilevazione dei bisogni formativi dei docenti e comunicazione alla direzione degli stessi
 - organizzare i corsi, la documentazione ed eseguire i sondaggi di gradimento
 - coordinare le attività di formazione continua con la SUFFP su preavviso favorevole del direttore

Le principali attività dei servizi informatici **SOI** sono:

- la creazione e la manutenzione del sito web;
- la gestione e la manutenzione dei servizi informatici della sede;
- la gestione della piattaforma Moodle in collaborazione con tutor digitali;
- la coordinazione e l'amministrazione di processi di lavoro interni alla sede nel contesto informatico

Le principali attività dei servizi di supporto sono:

- CD:**
- vaglia le proposte indirizzate alla direzione
 - consiglia la direzione nelle questioni di gestione e amministrazione
 - si esprime sulle questioni amministrative e gestionali
 - stesura del rapporto di attività

- RCS:**
- gestione degli aspetti legati alla sicurezza e salute sul posto di lavoro
 - altre attività specifiche (secondo mansionario)

- Segretariato:**
- svolgimento delle attività amministrative della scuola
 - accoglienza e servizio telefonico

- SOB:**
- gestione della mediateca – biblioteca – servizio di consultazioni banche dati

2. Sistema Gestione Qualità CPSI Manno - Bellinzona

2.1 Modello

Il CPSI Manno – Bellinzona ha deciso di implementare un Sistema di Gestione della Qualità basato sul modello **EN ISO 9001:2015**.

Le attività svolte dal CPSI Manno - Bellinzona sono state suddivise in **"Aree di Competenza [AC]"** all'interno delle quali sono descritti i processi operativi.

La mappa dei processi CPSI Manno - Bellinzona è così rappresentata:



2.2 Aree di Competenza [AC]

2.2.1 AC 1 – Direzione [Leadership]

I processi relativi all'area di competenza AC1 sono così rappresentati:

La Direzione operativa del CPSI Manno – Bellinzona, è composta dal Direttore (D) e dai Vicedirettori (VD), è responsabile per la gestione operativa di tutta la scuola.

La gestione operativa del CPSI avviene tramite l'interazione della Direzione con il Consiglio di direzione (CD), con il Collegio dei docenti (CoD) e con l'Assemblea degli studenti (AA), e del direttore con la sezione della formazione sanitaria e sociale (SeFSS), con la Divisione della formazione professionale (DFP) e con il Dipartimento (DECS) secondo il modello seguente:

Ha la responsabilità di guidare la scuola ed è garante del suo buon funzionamento:

- assicura la gestione unitaria della scuola;
- dirige, coordina e valorizza le risorse umane;
- garantisce e gestisce le risorse finanziarie e logistiche;
- è responsabile dei risultati del servizio;

- organizza l'attività scolastica secondo criteri di efficienza e di efficacia;
- promuove tutti gli interventi necessari per assicurare la qualità dei processi formativi,
- assicurare la collaborazione delle risorse territoriali, culturali, professionali, sociali ed economiche nella realizzazione della politica dell'Istituto.,
- garantire l'esercizio della libertà di insegnamento intesa anche come libertà di ricerca metodologica e didattica,
- garantire l'attuazione del diritto all'apprendimento da parte degli studenti.



2.2.2 AC 2 – Formazione

I processi relativi all'area di competenza AC2 sono così rappresentati:



L'area formazione rappresenta l'ambito d'attività principale del CPSI, si occupa dei processi che racchiudono tutte le attività connesse alla missione principale della Scuola Specializzata Superiore in Cure Infermieristiche (SSSCI), vale a dire la formazione di base in cure infermieristiche, la formazione di base per soccorritori e i corsi post diploma (cure anestesia, cure intense e cure urgenti), intesa come servizio a beneficio della persona in formazione per incrementare le proprie conoscenze e quindi acquisire le competenze indispensabili al suo futuro inserimento nel mondo del lavoro.

Le responsabilità in capo a questo processo competono al CD e le procedure sono gestite tramite gli applicativi GAGI e UNTIS.

Le procedure relative all'area didattica sono:

- PQ_AC2 Ammissioni
- PQ_AC2 Insegnamento
- PQ_AC5 Valutazione degli apprendimenti
- PQ_AC4 Tutela salute studenti

e, laddove necessario, sono diversificate per formazione infermieri, soccorritori e post diploma.

La formazione pratica, di durata variabile secondo la formazione specifica, ha lo scopo di avvicinare gli studenti alla realtà lavorativa e permettere il transfert di conoscenze e competenze nella pratica quotidiana. L'organizzazione e la gestione degli stage viene organizzata in collaborazione con l'Ufficio Coordinamento Stage Sociosanitari (UCSS).

La scelta delle istituzioni in cui svolgere gli stage pratici avviene sulla base di una valutazione effettuata dalla Direzione della SSSCI e riferita a quanto definito nel piano quadro SEFRI.

La persona in formazione in stage è seguita anche con l'ausilio del Portfolio delle competenze, finalizzato a favorire le persone di riferimento nel comprendere il percorso effettuato fino a quel momento e a identificare obiettivi e strategie per il momento formativo attuale.

Una valutazione dello stage da parte della persona in formazione viene effettuata tramite il ML2 Valutazione dell'insegnamento pratico in cui si valutano aspetti di ordine pedagogico e didattico. I dati

raccolti vengono elaborati dalla direzione e presentati, nel riesame e nelle riunioni del consiglio di direzione allargato.

Secondo quanto previsto dal Piano di studio le persone in formazione vengono attribuite alle diverse istituzioni dal vicedirettore sulla base di segnalazioni specifiche dei docenti di classe, di richieste particolari e di coerenza con gli obiettivi di formazione.

La formazione continua (FC) si occupa da un lato di persone adulte attive nel mondo del lavoro, le sue aree di sviluppo sono legati prevalentemente a professionisti con diploma base SSS o bachelor in ambito infermieristico, così come nel contesto post diploma. Al contempo la FC è parte integrante del processo di sistemi di riqualifica professionale per professionisti che intendono rientrare nel mondo del lavoro dopo una pausa.

I corsi di formazione continua sono rivolti ad un pubblico adulto e rientrano anche nell'ambito dell'aggiornamento e formazione continua delle ordinanze federali.

2.2.3 AC 3 – Sviluppo & Innovazione

I processi relativi all'area di competenza AC3 sono così rappresentati:



Il CPSI Manno – Bellinzona, oltre a sviluppare le prestazioni di formazione di base come descritto nell'AC2, è confrontato anche con esigenze o richieste particolari, per le quali è necessario prevedere una procedura particolare, che permetta la determinazione, il raggiungimento e il controllo degli obiettivi prefissati.

Questa attività progettuale presuppone una specifica autorizzazione del CD e l'assegnazione di un incarico puntuale.

2.2.4 AC 4 – Sostegno & Sicurezza e salute

I processi relativi all'area di competenza AC4 sono così rappresentati:



Il buon funzionamento della Scuola esige la gestione di tutta una serie di attività che creano le condizioni affinché le attività di formazione possano essere svolte nelle migliori condizioni. Questo servizio rispetta i seguenti criteri:

- trasparenza; informazione a tutti gli utenti interessati
- efficacia ed efficienza nelle varie attività
- razionalizzazione delle risorse finanziarie; limitazione degli sprechi
- flessibilità; e capacità nell'affrontare le situazioni impreviste.

2.2.5 AC 5 – Miglioramento

I processi relativi all'area di competenza AC5 sono così rappresentati:



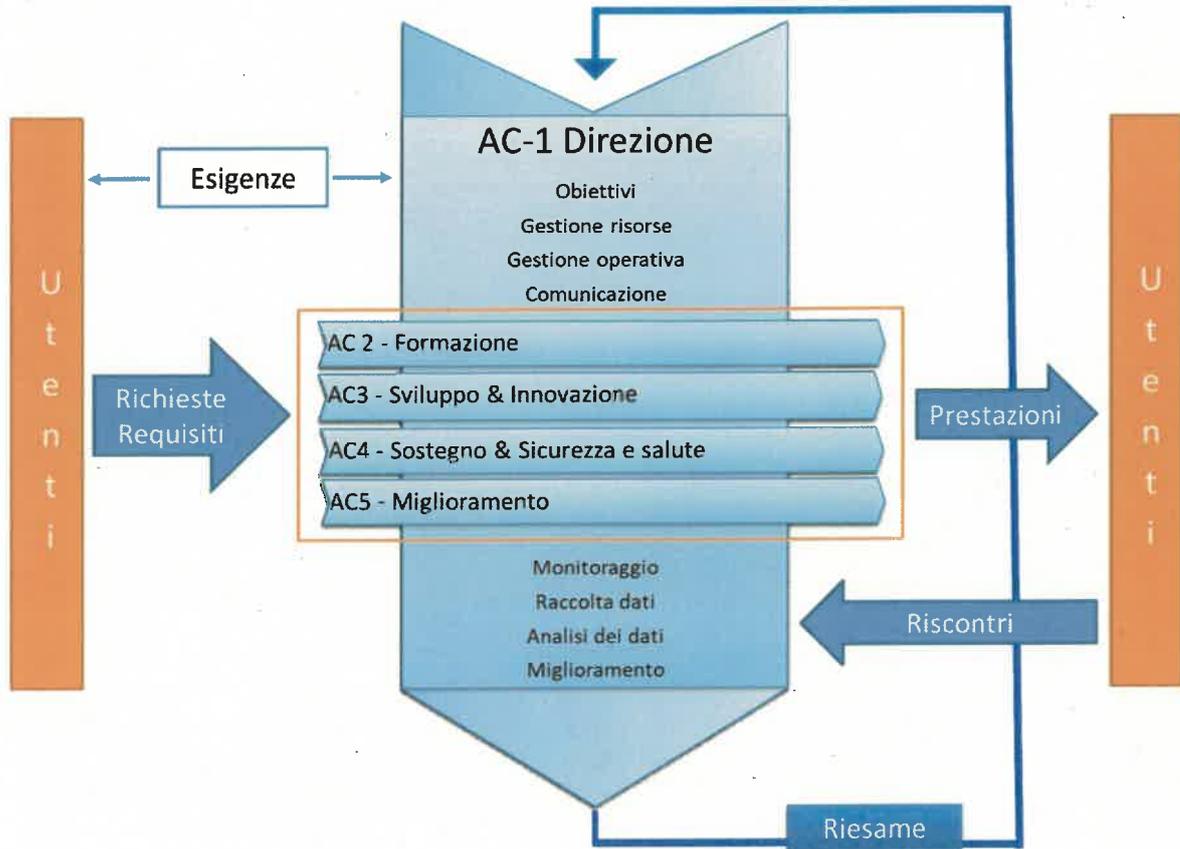
I processi relativi a questa competenza sono in parte legati agli aspetti di valutazione e raccolta dati in modo trasversale. L'AC5, area per definizione di miglioramento, rileva attraverso l'utilizzo di documentazione mirata, la soddisfazione degli utenti (studenti) all'interno del CPSI. Rientra in questa area anche la FC interna dei docenti e personale amministrativo, che secondo le regole cantonali, e la legge della FC devono ottemperare a criteri minimi di aggiornamento. La gestione della qualità rientra in parte in questo processo, attraverso la raccolta e analisi di dati, così come la gestione di situazioni particolari (NC; AC...) che in base ai dati emersi necessitano a loro volta di attivazione di processi immediati o secondari a seconda del problema/richiesta emersa.

3. Gestione della Qualità

I processi che definiscono la "Gestione della Qualità del CPSI Manno – Bellinzona, sono così rappresentati:



3.1 Architettura del sistema



3.2 Campo d'applicazione

Il campo di applicazione riguarda:

- La formazione superiore di base infermieri e soccorritori dipl.SSS
- La formazione superiore post diploma infermieri in cure anestesia, cure intense e cure urgenti dipl. SSS SPD
- La formazione continua

Inoltre, la promozione, lo sviluppo e la coordinazione della formazione professionale superiore e continua; la collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro; la vigilanza ed il sostegno della formazione professionale in tutte le sue componenti.

3.3 Il SGQ CPS Infermieristico Manno – Bellinzona quale elemento del Sistema Integrato della Qualità SGI

Il CPS Infermieristico Manno - Bellinzona è inserito nel sistema di gestione integrato della Qualità SGI. Secondo questo concetto l'SGI comprende per il tramite della DFP tutti gli istituti ad essa sottoposti e quindi anche il CPSI Manno - Bellinzona, costituendo un unico sistema. L'elemento integratore è rappresentato da un sistema di gestione centrale (SGC) nel quale sono inseriti i processi della direzione generale e del miglioramento, mentre i sistemi di gestione delle singole unità coinvolte (direzione e istituti DFP, Centri professionali) assicurano i processi operativi del sistema integrato

della DFP. La gestione centrale è assicurata dal Comitato guida, presieduto dal direttore della DFP e nel quale sono rappresentati sia la direzione della DFP sia gli istituti.

Le comunicazioni tra i due sistemi avvengono principalmente attraverso i rispettivi responsabili della qualità (RQ, RQC). I flussi di dati e informazioni tra SGQ della DFP e l'SGI è descritta nella procedura "SGI - Schema di comunicazione" del SGI.

Il sistema gestione qualità SGQ del CPSI Manno - Bellinzona viene certificato sia come singola unità amministrativa sia come componente del Sistema Gestione Integrato della Qualità SGI.

SGI- Unità coinvolte

- DFP Breganzona
- CPC Bellinzona
- CPC Chiasso
- CPC Locarno
- CPC Lugano
- SPSE Tenero
- SSSAT Bellinzona
- SSSE Bellinzona
- CPT Bellinzona
- CPT Biasca
- CPT Locarno
- CPT Lugano Trevano
- CPT Lugano Viganello
- CSIA Lugano
- CPT Mendrisio
- CPV Mezzana
- CPS Manno – Bellinzona
- CPS Giubiasco Canobbio
- CPS Locarno
- CPS Lugano
- CPS Mendrisio

4. Impegno

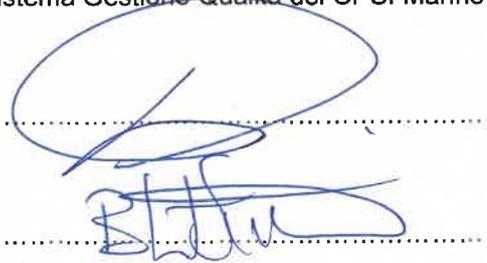
Il presente manuale rappresenta una sintesi dei processi che compongono il Sistema Gestione Qualità del CPSI Manno - Bellinzona.

La Direzione e i collaboratori del CPSI Manno - Bellinzona si impegnano a:

- rispettare il codice di comportamento elaborato dal Consiglio di Stato;
- adempiere a tutte le disposizioni di legge, federali e cantonali, che regolamentano la formazione professionale;
- operare coerentemente a quanto definito nella "Politica della Qualità" della CPSI Manno – Bellinzona;
- rispettare le procedure di qualità definite;
- contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati;
- contribuire al miglioramento continuo del sistema e alla soddisfazione di tutte le parti interessate del CPSI Manno - Bellinzona.

La Direzione e il Responsabile della Qualità CPSI Manno – Bellinzona sono responsabili per l'applicazione e il mantenimento del Sistema Gestione Qualità del CPSI Manno - Bellinzona.

Paolo Barro
Direttore



Simon Bernhard
Vicedirettore e responsabile della qualità