



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617

PROGETTO DI SETTORE - ANNO 2013

Area:

PSICOLOGICA

Centro di responsabilità:

SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Responsabile:

dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta

Secondo referente: dr.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
Responsabile	dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta
Secondo Referente	dr.

1. ANALISI RETROSPETTIVA E PROSPETTICA

1.1 VALUTAZIONE SITUAZIONE RETROSPETTIVA

PROGETTO NUOVO SISTEMA QUALITA' DI SEDE

Riprendendo quanto scritto nella pagina web della Casa l'obiettivo dell'equipe di Villa Bianca è quello di mantenere, sviluppare e garantire una buona qualità delle prestazioni in termini di efficienza, equità, eticità, sicurezza ed il continuo miglioramento delle stesse attraverso il diretto coinvolgimento di tutto il personale, curandone l'aggiornamento.

Dal mese di Aprile 2009 il Consiglio Direttivo ha determinato la volontà di proseguire nel Sistema di qualità senza però ricercare l'autenticazione di un istituto di certificazione accreditato così come avveniva nel passato.

Il Consiglio Direttivo è giunto a detta determinazione dopo aver attentamente valutato che le misure messe in atto dalla Regione del Veneto con la L.R. 22/2002 di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale, seguono in linea di massima e per quanto concerne le azioni di verifica e controllo, quanto promosso dagli enti di certificazione.

Nel corso dell'anno 2012 si è provveduto ad una completa revisione del Sistema Qualità con l'eliminazione della modulistica (procedure e dei modelli) non più utilizzati e con la revisione di quella necessaria ma poco funzionale alle attuali esigenze organizzative.

Il Sistema nato da questa revisione risulta certamente più snello e intuitivo grazie alla divisione in macro-aree delle procedure e ai flow-chart introdotti (cfr. sito Villa Bianca). Tuttavia emergono ancora delle criticità quali:

- 1) la mancanza di una sezione contenente tutte le linee guida nazionali per settori;
- 2) la modulistica di alcune area risulta a tutt'oggi non del tutto funzionale;
- 3) la non completa integrazione tra Sistema Qualità e Sistema informativo Atl@nte. Alcune parti del Sistema Qualità potrebbero essere aggiornate in tempo reale con un uso costante e adeguato di alcune funzionalità di Atl@nte (es. pianificazione attività nel PAI in Atl@nte → Piani di lavoro di nucleo Sistema Qualità).

Da gennaio 2013 il Sistema Qualità è pubblicato sul sito istituzionale della casa alla pagina <http://www.casavillabianca.it/qualita.htm>; gli indicatori di esito e qualità, che sono parte integrante del Sistema Qualità anche se fisicamente disgiunti, sono invece monitorati ogni tre mesi e sono pubblicati alla pagina <http://www.casavillabianca.it/indicatori.htm>.

PROGETTO STRESS LAVORO-CORRELATO

Nell'anno 2012 si è provveduto, come richiesto dal d.lgs. 81/08 si è provveduto al monitoraggio e alla verifica di tutti gli indicatori dello stress lavoro-correlato in Villa Bianca. L'indagine è stata condotta con il metodo VIS usando le schede 1-2-3 che valutano oggettivamente la presenza di rischio di stress lavoro-correlato. La misurazione soggettiva del livello di stress è stata fatta nella valutazione 2010 e non si è ritenuto opportuno, per effettiva utilità, una misurazione in tempi brevi.

Per una completa analisi retrospettiva si rimanda ai precedenti progetti di settore psicologia (2011-12) alla pagina <http://www.casavillabianca.it/progetto.htm>.

PROGETTO SPECIFICO PER ALMENO 5 PERSONE ALLETTATE. INTERVENTI PROGETTUALI AD HOC CON IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA.

La struttura residenziale assistenziale ha in carico un numero significativo di ospiti con grave declino anatomico, funzionale e delle prestazioni neuropsicologiche che le costringe prevalentemente a letto.

Questo dato riflette il bisogno di offrire a questa particolare tipologia di ospiti un mirato, attento e sapiente servizio di cura che ad oggi è prevalentemente di tipo assistenziale. Manca, al momento, da parte del coordinamento di area psico-socio-educativa una progettualità che ponga in essere interventi terapeutici riabilitativi a favore di questa tipologia di ospite.

Il desiderio profondo che guida questa linea di indirizzo nasce dal bisogno di dialettizzare con la naturale perdita, in termini realistici e umili, per rispettare, accudire e proteggere la sacralità dell'ultimo stadio della vita dell'ospite e della famiglia che insieme a noi accompagna la propria congiunta.

ELABORAZIONE CON TUTTO IL COMPARTO DELL'AREA PSICO-SOCIO-PEDAGOGICA DEL PROGETTO FORMATIVO A FAVORE DI VOLONTARI DEL TERRITORIO.

La valutazione retrospettiva in base alle linee di indirizzo del progetto di settore 2013 evidenzia le seguenti considerazioni:

nel corso dell'anno 2012 attraverso l'Associazione di Volontariato San Vincenzo alcune signore hanno affiancato il servizio educativo e assistenziale affiancandosi agli operatori nella somministrazione dei pasti, nelle attività di laboratorio occupazionale, durante le uscite di gruppo per facilitare gli spostamenti delle ospiti.

Le considerazioni che ci portano a riconoscere l'importanza di questa preziosa risorsa umana si arricchiscono di riflessioni sui rischi della collaborazione con il volontariato se non adeguatamente formato.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
Responsabile	dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta
Secondo Referente	dr.

1.2 ANALISI PROSPETTICA

Analisi dei bisogni/ tendenza di medio-lungo periodo

PROGETTO NUOVO SISTEMA QUALITÀ' DI SEDE

Nel breve periodo il bisogno più immediato è dare completezza al Sistema Qualità integrandolo con tutte le linee guida di settore scientificamente validate. E' necessario dunque definire, per ciascuna area, una o più linee guida di riferimento per l'organizzazione di Villa Bianca associandole ad uno specifico punto del processo socio-assistenziale-riabilitativo. Sempre nel breve periodo è fondamentale aggiornare tutte le procedure che risultano non pienamente funzionali. È vitale poi che tutti i membri dell'equipe siano formati sulle procedure nel Sistema Qualità (almeno per quanto riguarda la modulistica di area) e le utilizzino nella pratica operativa.

Nel lungo periodo si prevede una piena integrazione del Sistema Qualità con il Sistema informativo Atl@nte in modo da giungere anche a una misurazione della qualità in tempo reale.

PROGETTO STRESS LAVORO-CORRELATO

Le dinamiche operative, l'introduzione embrionale della job rotation, la creazione di un coordinamento infermieristico, la nomina di nuovi coordinatori di nucleo, il turn-over degli operatori hanno apportato modifiche sostanziali alla dinamiche relazionali. E' necessario verificare a oggi se queste nuove dinamiche hanno contribuito a migliorare la percezione soggettiva del clima organizzativo e delle dinamiche relazionali.

Inoltre lavorando in un'ottica sistemica*, dove ogni parte è potenziale portatrice di benessere o malessere che può contagiare tutto il sistema, si ritiene opportuno sottoporre tutte le famiglie professionali a indagine psicologica.

Nel medio periodo sarebbe poi auspicabile riuscire a determinare il carico lavorativo ed emotivo di ciascun Nucleo ciò permetterebbe di ricondurre le percezioni degli operatori su un piano di realtà eliminando fantasie, idealizzazioni e invidie. Molto spesso, infatti, le conflittualità tra gruppi di lavoro sono dovute alla percezione di una disomogeneità del carico lavorativo tra Nuclei. La misurazione e la comunicazione dei risultati potrebbe dunque essere una via per ripristinare un clima di fiducia e collaborazione tra il personale.

* La teoria sistemica si basa su due principi fondamentali: 1) il sistema; 2) l'equilibrio dinamico. *Il sistema* è un insieme di elementi, materiali ed immateriali, legati da un reciproco nesso di relazioni e tra di loro coordinati, e unitariamente integrati, per il raggiungimento di un obiettivo comune. Il sistema mantiene la sua struttura mentre la materia e l'energia che lo compongono variano continuamente raggiungendo forme più o meno funzionali (*equilibrio dinamico*). Senza "disequilibrio dinamico" come "moto perpetuo", non c'è vita, un equilibrio statico permanente infatti è la fine della vita. Per raggiungere forme funzionali di equilibrio è necessario agire sulla comunicazione e sulle relazioni che questa viene a determinare. Un buon equilibrio funzionale porta a un clima aziendale migliore.

INTERVENTI PROTESICI DIRETTI E INDIRECTI CON ALMENO 5 OSPITI ALLETTATE CON IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA.

La richiesta di progettare interventi dentro questa esperienza (nel senso etimologico di ex-perire) di estrema fragilità, percepita talvolta come frustrante e inutile è il segno concreto di un operare di Villa Bianca che ci invita ad ascoltare con particolare attenzione il bisogno della persona sofferente e della sua famiglia come atto di cura olistico, gesto di solidarietà umana e profonda, segno di rispetto dovuto al mistero di ogni singola esistenza umana.

In questo spazio di vita ultima noi siamo chiamati a misurarci non solo in termini efficientistici, ma soprattutto umani, qualitativi e pur sempre quantitativi al fine di poter misurare il nostro agire professionale.

Il coordinamento psico-socio pedagogica riflettendo sulla situazione retrospettiva, ricercando le possibili azioni scientificamente validate ed analizzando i limiti e le risorse strutturali a disposizione ha valutato fattibile e proficuo intervenire nel medio e lungo periodo su tre livelli:

- 1) Interventi indiretti di tipo ambientale al fine di ridurre al minimo gli stimoli negativi causa di agitazione.
- 2) Interventi diretti con le ospiti che mantengono residue capacità recettive tali da consentire loro di beneficiare dell'intervento.
- 3) Interventi formativi sulle strategie di valorizzazione del tempo pre-terminale con i famigliari e informativi attraverso uno scambio dialogico costante con la famiglia.

ELABORAZIONE CON TUTTO IL COMPARTO DELL'AREA PSICO-SOCIO-PEDAGOGICA DEL PROGETTO FORMATIVO A FAVORE DI VOLONTARI DEL TERRITORIO

Nell'anno in corso il consiglio direttivo ha approvato la nascita di una nuova associazione di volontariato "Eccomi", con l'obiettivo di formare una rete di volontari che opereranno anche nel nostro centro di servizi di Villa Bianca.

Si rende quindi necessario nel medio lungo periodo realizzare un progetto formativo per la formazione dei potenziali nuovi volontari.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
Responsabile	dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta
Secondo Referente	dr.

2. OBIETTIVI DI SETTORE E AZIONI

2.1 OBIETTIVI DI SETTORE e DI AREA

OBIETTIVI DI SETTORE

PROGETTO NUOVO SISTEMA QUALITA' DI SEDE

- Piena integrazione del Sistema Qualità con linee guida di area.
- Aggiornamento di tutte le procedure non funzionali.
- Piena conoscenza da parte personale di Villa Bianca del Sistema Qualità, quanto meno delle procedure e della modulistica di area.
- Ricerca dell' integrazione del Sistema Qualità con il Sistema informativo Atl@nte.

PROGETTO STRESS LAVORO-CORRELATO

- Monitorare la percezione del clima organizzativo ed evidenziare eventuali criticità.
- Verificare gli spostamenti nella percezione rispetto la precedente valutazione.
- Misurare il carico emotivo e operativo dei diversi nuclei.
- Migliorare il clima organizzativo.

OBIETTIVI DI AREA

INTERVENTI PROTESICI DIRETTI E INDIRETTI CON ALMENO 5 OSPITI ALLETTATE CON IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA.

- ridurre gli stimoli negativi possibili causa di agitazione nelle ospiti allettate.
- stimolare le residue capacità recettive delle ospiti allettate.
- promuovere la conoscenza da parte dei famigliari delle strategie di valorizzazione del tempo pre-terminale

ELABORAZIONE CON TUTTO IL COMPARTO DELL'AREA PSICO-SOCIO-PEDAGOGICA DEL PROGETTO FORMATIVO A FAVORE DI VOLONTARI DEL TERRITORIO

Promuovere la formazione dei potenziali volontari che aderiranno all'associazione "Eccomi" al fine di:

- aumentare la capacità empatica del volontario,
- accrescere le conoscenze relative alle principali difficoltà e patologie tipiche dell'età senile;
- accrescere la capacità di lettura del linguaggio verbale e non verbale nell'anziano;
- promuovere la capacità creativa nel volontario.



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
Responsabile	dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta
Secondo Referente	dr.

2.2 AZIONI

PROGETTO NUOVO SISTEMA QUALITA' DI SEDE

O1- Piena integrazione del Sistema Qualità con linee guida di area.

1. Ricerca delle linee guida scientificamente validate di area.
2. Stesura delle flow-chart di area con chiara definizione del momento operativo in cui la linea guida/procedura/modello viene utilizzata.

O2 - Aggiornamento di tutte le procedure non funzionali.

3. Revisione e aggiornamento di tutte le procedure non funzionali

O3 - Piena conoscenza da parte del personale di Villa Bianca del Sistema Qualità delle procedure e della modulistica di area.

4. Costituzione delle liste di distribuzione per ogni procedure.
5. Firma delle liste di distribuzione.
6. Audit.

O4 - Ricerca dell' integrazione del Sistema Qualità con il Sistema informativo Atl@nte.

7. Creare dei collegamenti tra il Sistema Qualità e gli indicatori di qualità del Sistema informativo Atl@nte.
8. Migliorare il Sistema di gestione del PAI elettronico con pianificazioni delle attività per avere aggiornati in tempo reale i piani di lavoro.

PROGETTO STRESS LAVORO-CORRELATO

O1 - Monitorare la percezione del clima organizzativo ed evidenziare eventuali criticità.

1. Somministrazione del questionario Ispesl-HSE a tutto il personale;

O2 - Verificare gli spostamenti nella percezione rispetto la precedente valutazione.

2. Scoring ed elaborazione dei dati;

O3 - Misurare il carico emotivo e operativo dei diversi nuclei.

3. Predisporre apposite schede per misura del carico operativo.
4. Misurazione del carico operativo di un nucleo;
5. Inserimento dei dati in Atl@ante;
6. Misurazione del carico emotivo attraverso Maslach burn-out;

O4 - Migliorare il clima organizzativo.

7. Restituzione dei risultati ottenuti durante riunioni di nucleo;
8. Discussione e pianificazione delle eventuali azioni di miglioramento.

AZIONI DI AREA

INTERVENTI PROTESICI DIRETTI E INDIRETTI CON ALMENO 5 OSPITI ALLETTATE CON IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA.

Entro il mese di aprile

- Ricerca in letteratura per approfondimento conoscenza delle possibili terapie e tecniche terapeutiche riabilitative di tipo diretto e/o indiretto applicabili al target dell'ospite in questione.

Entro il mese di giugno:

- stesura di un progetto specifico

ELABORAZIONE CON TUTTO IL COMPARTO DELL'AREA PSICO-SOCIO-PEDAGOGICA DEL PROGETTO FORMATIVO A FAVORE DI VOLONTARI DEL TERRITORIO

Entro il mese di maggio:

- Stesura di un progetto specifico per la formazione a favore dei volontari dell'associazione "Eccomi" in collaborazione con l'area psico-socio-pedagogica



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
Responsabile	dr. Drioli Stefano – Psicologo e Psicoterapeuta
Secondo Referente	dr.

3. INDICATORI DI PROCESSO E DI ESITO

Indicatori di processo e di esito

PROGETTO NUOVO SISTEMA QUALITA' DI SEDE

Indicatori di processo

- N° linee guida scientificamente validate di area trovata e integrate → N°(ob.) = 5.
- N° flow-chart integrate nel sistema qualità → N°(ob.) = 4.
- N° procedure non funzionali revisionate → N°(ob.) = 4.
- N° liste di distribuzione firmate → N°(ob.) = 4.
- N° audit → N°(ob.) = 2.
- N° collegamenti indicatori Atl@nte-Sistema Qualità → N°(ob.) = 1.
- N° attività pianificate su PAI Atl@nte → N°(ob.) = 1.

Indicatori di esito

- Conoscenza del sistema Qualità rilevato da apposita scheda (in fase di costruzione) da consegnare a 5 persone durante audit → N°(ob.) = 70% di risposte corrette.
- Risultati audit → MAX 1 azione correttiva per audit.

PROGETTO STRESS LAVORO-CORRELATO

Indicatori di processo

- N° questionari Ispesl-HSE consegnati e restituiti → N°(ob.) = 20.
- N° analisi e report dei dati → N°(ob.) = 1.
- N° schede per misurazione del carico di lavoro pre disposte → N°(ob.) = 1.
- N° nuclei misurati → N°(ob.) = 1.
- N° carichi inseriti in Atl@nte → N°(ob.) = 25.
- N° restituzioni risultati → N°(ob.) = 4.

Indicatori di esito

- media fattori MBI (2011) > media fattori MBI (2013)
- Fattori Ispesl – Hse soggettivo (2011) > media fattori Ispesl - Hse (2013)

INDICATORI DI AREA

INTERVENTI PROTESICI DIRETTI E INDIRETTI CON ALMENO 5 OSPITI ALLETTATE CON IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA.

Indicatori di processo (rispetto alle azioni previste)

- 100% rispetto dei tempi previsti.
- 100% avvio delle azioni previste
- 100% strumenti di comunicazione con i famigliari

Indicatori di esito (rispetto agli obiettivi previsti)

- 70% riduzione degli stimoli negativi che saranno oggettivamente individuati nel progetto specifico. (registrazione schede di osservazione e/o valutazione degli interventi indiretti di tipo ambientale a favore delle ospiti allettate)
- 100% implementazione attività di stimolazione sensoriale che saranno individuate nel progetto specifico sulla base di possibili valutazioni della capacità residue di ciascuna ospite (schede di osservazione e/o valutazione degli interventi diretti a favore di 5 ospiti allettate.)
- 100% implementazione delle attività di informazione a favore dei famigliari che saranno individuate nel progetto specifico e registrazione degli strumenti di valutazione individuati .

ELABORAZIONE CON TUTTO IL COMPARTO DELL'AREA PSICO-SOCIO-PEDAGOGICA DEL PROGETTO FORMATIVO A FAVORE DI VOLONTARI DEL TERRITORIO

Indicatori di processo (rispetto alle azioni previste)

- 100% rispetto dei tempi previsti
- 100% delle azioni previste

Indicatori di esito (rispetto agli obiettivi previsti)

- questionario di valutazione apprendimento da parte dei partecipanti al corso di formazione.

3. LISTA DI VERIFICA

1° verifica (Marzo)

NUOVO SISTEMA QUALITA' DI SEDE

Ricerca delle linee guida nazionali di area.

Stesura delle flow-chart di area con chiara definizione del momento operativo in cui la linea guida/procedura/modello viene utilizzata.

2° verifica (Giugno)

NUOVO SISTEMA QUALITA' DI SEDE

Aggiornamento di tutte le procedure non funzionali.

Revisione e aggiornamento di tutte le procedure non funzionali

Costituzione delle liste di distribuzione per ogni procedure.

Firma delle liste di distribuzione.

I Audit.

STRESS LAVORO-CORRELATO

Somministrazione del questionario Ispesl-HSE a tutto il personale;

Misurazione del carico emotivo attraverso Maslach burn-out;

3° verifica (ottobre)

NUOVO SISTEMA QUALITA' DI SEDE

Ricerca dell' integrazione del Sistema Qualità con il Sistema informativo Atl@nte.

STRESS LAVORO-CORRELATO

Scoring ed elaborazione dei dati;

Predisporre apposite schede per misura del carico operativo.

Misurazione del carico operativo di un nucleo;

Inserimento dei dati in Atl@ante;

4° verifica (Dicembre)

NUOVO SISTEMA QUALITA' DI SEDE

Creare dei collegamenti tra il Sistema Qualità e gli indicatori di qualità del Sistema informativo Atl@nte.

Il Audit

STRESS LAVORO-CORRELATO

Restituzione dei risultati ottenuti durante riunioni di nucleo;

Discussione e pianificazione delle eventuali azioni di miglioramento.