



**Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re**  
**Sede Legale: Castello 2758 – 30122 Venezia (VE)**  
Filiale: Casa di Riposo "Villa Bianca"  
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)  
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617  
P.I. e C.F. 00634360275

## PROGETTO DI SETTORE - ANNO 2016

Area:

**SOCIALE**

Centro di responsabilità:

**SERVIZIO SOCIALE**

Responsabile:

**BUOSI SERENA**

Secondo referente:

**RAMPADO STEFANIA/DRIOLI STEFANO**



**Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re**  
**Sede Legale: Castello 2758 – 30122 Venezia (VE)**  
Filiale: Casa di Riposo “Villa Bianca”  
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)  
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617  
P.I. e C.F. 00634360275

Centro di responsabilità	<b>SERVIZIO SOCIALE</b>
Responsabile	BUOSI SERENA
Secondo Referente	RAMPADO STEFANIA

#### **Analisi**

La scelta dell'inserimento in un centro di servizi, per quanto dettata dall'impossibilità di offrire un'assistenza adeguata a domicilio, porta comunque a un distacco da un ambito conosciuto verso un servizio “estraneo”.

In questo contesto dove è forte la richiesta di continuità soprattutto con **la famiglia** (poter essere presente in struttura in diversi momenti della giornata, essere a conoscenza di qualsiasi cambiamento e modifica della salute e del comportamento, divenire parte integrante del progetto assistenziale e collaborare con l'equipe multi professionale, essere tenuti in considerazione e consultati nelle decisioni importanti,...) e con **il passato** (conoscere la storia, le esperienze di vita, i desideri, le relazioni dell'anziano) vi sono delle situazioni che necessitano di particolare interesse perché non vi sono parenti diretti o per monitorare relazioni, a volte difficili, tra ospiti e alcuni familiari.

Il passaggio di informazioni e la costante condivisione e collaborazione tra le varie figure professionali all'interno del centro di servizi è molto importante per permettere ad ognuno di operare al meglio ed in sinergia, affinché si superi la standardizzazione a favore di interventi personalizzati con i bisogni dell'ospite, che deve essere al centro di ogni azione promossa.

In questo operare anche la famiglia occupa un ruolo fondamentale in quanto facilitatrice in alcuni processi e perché risulta essere uno “specchio”, verso il territorio, di come si opera in Villa Bianca.

#### **URP**

L'ufficio per le relazioni col pubblico nasce con lo scopo di favorire l'incontro e, quindi, lo scambio comunicativo tra l'Ente e l'utente.

Con funzioni di interfaccia privilegiata con il pubblico, l'URP fornisce informazioni sui servizi offerti dall'ente.

E' possibile suddividere le attività dell'URP in due macro-aree:

- l'area dell'informazione: attività di informazione sui servizi offerti dall'ente, sulle modalità di accesso, sui costi, sul funzionamento della struttura, consentendo l'accesso all'eventuale materiale illustrativo predisposto;
- l'area dell'ascolto e della verifica: attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction, raccolta segnalazioni di disfunzioni o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni, la funzionalità dell'ambiente e per assicurare un rapporto umano, rispettoso e soddisfacente.

In Villa Bianca questo ufficio finora ha semplicemente raccolto gli elogi e i reclami ricevuti e questo rispecchia solo in minima parte il lavoro svolto, relativo a quanto sopra indicato.

#### **Obiettivi**

Ad ogni nuovo ingresso, sia di ospiti laiche che di religiose, si compilerà la scheda informativa che sarà modificata in base ai suggerimenti dei vari professionisti. Si presenterà l'ospite agli operatori del nucleo di appartenenza e ai vari professionisti coinvolti, facendo sottoscrivere la scheda per presa visione delle informazioni.

Nelle fasi iniziali dell'ingresso e nel primo periodo di inserimento, in collaborazione con la psicologa, si cercheranno spazi di comunicazione con i vari familiari (a 1 mese e a 6 mesi) per valutare come è stato l'impatto del cambiamento. Si somministrerà un breve questionario di gradimento, nel giorno in cui sarà fissata l'UOI, che permetta di capire le percezioni sull'accoglienza ricevuta e sulla struttura.

Il monitoraggio di quelle situazioni che necessitano di approfondimenti dal punto di vista sociale sarà effettuato riportando ogni intervento promosso nel diario assistente sociale.

#### **URP**

Dimostrare l'attività svolta, con la compilazione di un'apposita scheda che verrà creata. Inoltre si semplificherà il modulo per i reclami o gli elogi che verrà esposto nella bacheca del comitato familiari in varie copie che potranno essere compilate in qualsiasi momento ed inserite in apposito raccoglitore.

### **Azioni**

- modifica scheda informativa per ingresso ospiti (Mod. 050.01)
- controllo e ricerca firme su scheda informativa per presa visione informazioni
- puntuale annotazione nel diario assistente sociale di ogni intervento effettuato
- creazione breve questionario di soddisfazione da somministrare a 1 mese dall'accoglienza
- creazione scheda per inserimento attività URP
- semplificazione Mod. 070.03 reclami ed elogi

### **Indicatori**

Indicatori di processo:

- n. schede informative compilate e controfirmate per presa visione informazioni
- n. questionari consegnati ai nuovi ingressi
- n. delle annotazioni su diario assistente sociale
- n. attività URP

Indicatori di esito:

- miglioramento della qualità percepita, nel questionario generale di soddisfazione, nelle aree:
  - o Disponibilità dell'amministrazione
  - o Chiarezza sulle informazioni