



**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 2017

Area:

**PSICOLOGICA**

Centro di responsabilità:

**SERVIZIO DI PSICOLOGIA**

Responsabile e Referente:

**DOTT.SSA STEFANIA RAMPADO**

.....



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

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

## **Comunicazione puntuale ai diversi stakeholders delle azioni intraprese nell'ambito psicologico.**

### **1. ANALISI DEL CONTESTO**

Vista la crescente importanza che la comunicazione ai diversi stakeholders delle azioni intraprese a favore delle ospiti sta assumendo, è stato valutato come opportuno incrementare questo tipo di azione divulgativa. Si è pensato quindi di trovare nuovi strumenti di comunicazione delle attività individuali e di gruppo proposte durante l'anno 2017.

### **2. OBIETTIVI DI SETTORE**

Incrementare la comunicazione ai diversi stakeholders delle azioni intraprese a favore delle ospiti, in particolare sulle attività individuali e di gruppo proposte dai vari servizi. Il tutto in sinergia con gli altri professionisti, con cui si sono condivise modalità operative comuni, anche in termini distribuzione equa del carico di lavoro richiesto.

### **3. AZIONI**

Si sono pensate tali azioni:

- raccolta di foto, video e creazione di brevi descrizioni di ogni attività proposta con le finalità attese dai vari servizi e loro pubblicazione su tre supporti: il televisore installato nella sala caffè; un pannello fisso ubicato nella saletta davanti all'aula per le UOI; il giornalino CIAO;
- creazione di apposito item da inserire nella customer satisfaction che valuta il feedback dei familiari in relazione all'incremento delle modalità di comunicazione sulle attività intraprese dai vari servizi.

### **4 STRUMENTI DI CONTROLLO QUALITATIVO**

#### Indicatori di processo:

- Proiezione foto, video e materiale raccolto entro il 31/03/2017 (con aggiornamento in base all'evolversi delle attività)
- Creazione item specifico entro il 28/02/2017

#### Indicatori di esito:

- Almeno il 70% dei risultati del questionario sull'item specifico sia tra "soddisfatto" e "molto soddisfatto"



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

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

## Progetto specifico per la misurazione dei carichi di lavoro con strumenti informatizzati.

### 2. ANALISI DEL CONTESTO

La rilevazione dei carichi di lavoro rappresenta un'azione fondamentale all'interno di una struttura come Villa Bianca, in quanto mira a valutare l'adeguatezza gestionale dei nuclei dal punto di vista numerico, metodologico ed organizzativo.

Sappiamo che ogni nucleo è costituito da persone con livelli di autonomia, problematiche di salute, risorse e capacità di recupero diversi.

Gli strumenti di valutazione multidimensionale e multi professionale di cui disponiamo (PAI, Atlante, Interrai) ci consentono di determinare puntualmente dei profili o gruppi di utenti con bisogni e caratteristiche simili, ai quali è possibile associare indicativamente dei tempi di assistenza omogenei e dei piani di lavoro corrispondenti.

Rilevare la costituzione di ogni nucleo da questo punto di vista diventa importante per misurare i tempi assistenziali e le risorse da destinare, evitando, in questo modo, di sovraccaricare alcuni nuclei.

La misurazione dei carichi di lavoro ci consente di offrire una omogeneità assistenziale basata sugli specifici bisogni degli utenti in carico, attraverso questi passi:

1. determinare il grado di assorbimento medico di risorse da parte dei diversi profili di anziano;
2. valutare l'omogeneità assistenziale all'interno di uno stesso piano o fra diversi piani;
3. mettere in luce eventuali necessità formative, evidenziate da una scarsa omogeneità assistenziale;
4. valutare l'adeguatezza organizzativa in termini di distribuzione del personale all'interno dei turni di lavoro, al fine di rispondere ai bisogni degli anziani presenti e di rispettare le "buone prassi" assistenziali;
5. valutare tempestivamente l'effetto di nuovi inserimenti o di spostamenti di ospiti da un nucleo all'altro.

### 2. OBIETTIVI DI SETTORE

L'obiettivo principale di questo progetto è valutare i carichi di lavoro per ogni singolo piano ed individuare di conseguenza i relativi tempi medi di assistenza, sia per singolo profilo di utente, sia per piano.

Tali azioni dovrebbero consentire, se si riterrà opportuno, una pianificazione in futuro più mirata ed accurata dell'inserimento di nuovi ospiti ai piani o di eventuali spostamenti. Inoltre, in un'ottica di crescita lavorativa, dovrebbe potenzialmente rendere più efficace l'impiego del tempo lavorativo.

### 3. AZIONI

Al fine di realizzare gli obiettivi prefissati, si predisporranno le seguenti azioni:

- a. Aggiornamento dei dati psico-socio-sanitari inseriti in Atlante Web – InterRAI di ogni singolo utente;
- b. Rilevazione dei profili assistenziali presenti;
- c. Rilevazione, a campione, dei tempi assistenziali medi per ogni profilo individuato (in collaborazione con CSS e infermieri);
- d. Rilevazione del carico di lavoro medio per ogni nucleo;
- e. Condivisione dei dati ottenuti con la Direzione;
- f. Condivisione dei dati ottenuti con il personale OSS e infermieristico;
- g. Eventuale progettazione di percorsi formativi rivolti a operatrici OSS e infermieri rispetto l'assistenza fornita (tempi e modi).



**Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re**

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

#### **4 STRUMENTI DI CONTROLLO QUALITATIVO**

##### Indicatori di processo (rispetto alle azioni previste):

- Entro il 30 Aprile 2017: aggiornamento di tutti i dati in InterRAI;
- Entro il 31 Maggio 2017: rilevazione dei profili assistenziali presenti;
- Entro il 31 Luglio 2017: individuazione dei tempi medi per ogni profilo assistenziale;
- Entro il 30 Settembre 2017: rilevazione dei carichi di lavoro per ogni singolo nucleo della casa;
- Entro il 31 Ottobre 2017: condivisione dei dati ottenuti con la Direzione;
- Entro il 31 Dicembre 2017: condivisione dei dati ottenuti con il personale OSS e infermieristico ed eventuale progettazione di interventi formativi;
- Consuntivazione di tutte le attività in Atlante.

##### Indicatori di esito (rispetto agli obiettivi previsti):

- Stesura di una relazione riguardo i carichi di lavoro rilevati per ogni singolo nucleo della casa e i tempi medi di assistenza associati.



## **Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re**

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

**Supervisione e costante monitoraggio del progetto UNCAP attualmente in essere e divulgazione dei risultati a tutti i portatori di interesse (prosecuzione del progetto, già avviato nel 2016, in collaborazione con il Servizio di Fisioterapia).**

### **1. ANALISI DEL CONTESTO**

Casa Villa Bianca ha deciso di partecipare nel 2015 ad un progetto di studio internazionale denominato UNCAP (Ubiquitous Interoperable Care for Ageing People), con l'obiettivo di migliorare il livello di assistenza fornito ai propri utenti.

UNCAP prevede di mettere in relazione sistemi di valutazione multidimensionale con sistemi di rilevazione del comportamento delle ospiti. Poter usufruire di un sistema standardizzato, uniforme per tutti e completo sul piano delle informazioni raccolte permette una collaborazione più rapida e univoca tra i membri dello staff, facilitando il lavoro del personale e le comunicazioni tra le varie istituzioni che si occupano della persona.

La prima fase del progetto UNCAP prevede l'inserimento in InterRAI, il sistema di valutazione predisposto da UNCAP, dei dati di tutte le ospiti presenti in struttura, al fine di creare dei profili assistenziali completi ed esaustivi di ogni singolo utente, per poterne poi calcolare il grado di impatto assistenziale.

UNCAP prevede poi una vera e propria fase sperimentale, con un gruppo di ricerca (composto da ospiti selezionate in base a criteri ben definiti) e un gruppo di controllo.

Le ospiti di Villa Bianca infatti, non autosufficienti, sono sottoposte ad un costante declino delle proprie capacità, sia dovuto al fisiologico aumento dell'età, sia legato alla presenza di determinate patologie, ad ospedalizzazioni, o al succedersi di eventi di vita particolarmente stressanti (lutti, perdita di relazioni significative, etc.). Ciò significa che anche le loro capacità di movimento autonomo possono andare incontro ad importanti limitazioni, tanto che, per evitare cadute pericolose e altri effetti negativi legati all'eventuale presenza di wandering, vengono spesso utilizzate contenzioni al tronco mal sopportate dalle ospiti stesse (con il consenso dei familiari).

Diventa quindi fondamentale adeguare costantemente il livello di assistenza fornito alle ospiti sulla base dei continui cambiamenti che intercorrono, e allo stesso tempo salvaguardare e potenziare gli spazi di autonomia e movimento ancora presenti in un contesto di massima sicurezza, valorizzando la dignità della persona. Riuscire, laddove possibile, a mantenere l'autonomia e quindi le ADL delle utenti può presumibilmente portare ad una riduzione dell'impatto dell'assistenza.

In questo aspetto entra in gioco la fase sperimentale del progetto UNCAP: utilizzare dei rilevatori di movimento specifici (sensori applicati ai tappeti in stanza e/o al materasso), monitorati a distanza attraverso tablet, pc e TV, che permettano di lasciare in totale libertà l'utente ma allo stesso tempo garantiscono un intervento tempestivo da parte del personale in caso di pericolo.

### **3. OBIETTIVI DI SETTORE**

Ci si prefigge di portare a termine il progetto UNCAP e di poter rilevare un buon livello di soddisfazione circa l'usabilità e l'utilità delle tecnologie installate.



## **Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re**

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

### **4. AZIONI**

Le azioni previste in questa seconda fase del progetto sono le seguenti:

- a. Applicare le tecnologie UNCAP acquistate alle ospiti selezionate;
- b. Monitorare l'andamento del progetto attraverso la somministrazione alle ospiti dei questionari previsti, secondo le tempistiche definite di volta in volta dai responsabili del Progetto;
- c. Monitorare l'andamento del progetto attraverso la somministrazione ai formal caregiver dei questionari previsti, secondo le tempistiche definite di volta in volta dai responsabili del Progetto;
- d. Registrare i dati provenienti dall'utilizzo delle tecnologie;
- e. Utilizzare i dati ottenuti dall'impiego delle tecnologie per verificare l'eventuale diminuzione del numero delle cadute e monitoraggio delle attività di deambulazione delle ospiti selezionate;
- f. Consuntivazione delle attività in Atlante.

### **5 STRUMENTI DI CONTROLLO QUALITATIVO**

Indicatori di processo (rispetto alle azioni previste):

- 100% avvio delle azioni previste;
- Rispetto dei tempi di scadenza concordati con i tecnici UNCAP nell'espletamento delle varie azioni richieste.

Indicatori di esito (rispetto agli obiettivi previsti):

- almeno il 60% di risposte positive ai questionari sull'usabilità e sull'utilità delle tecnologie UNCAP



**Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re**

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

## **Sviluppo progetto accoglienza famigliari (in collaborazione con il Servizio Sociale).**

### **1. ANALISI DEL CONTESTO**

Casa Villa Bianca ha da sempre predisposto un percorso di accoglienza per le ospiti e i loro familiari che, prevalentemente, aveva come obiettivo quello di raccogliere informazioni utili all'assistenza dell'ospite e a creare un clima di collaborazione e fiducia tra il personale della struttura e i familiari.

Uno dei progetti specifici di settore dell'anno scorso ha esplicitato tale percorso strutturando un colloquio pre-ingresso con i familiari, condotto dall'Assistente Sociale e dallo Psicologo, e rendendo disponibile uno spazio di ascolto per gli stessi, in caso di bisogno, da parte dello psicologo.

Inoltre, si è fatto ricorso a strumenti di lavoro specifici e mirati da utilizzare in maniera sistematica: è stato introdotto quindi un breve questionario specifico, rivolto ai famigliari, sul primissimo periodo dopo l'inserimento in struttura (a circa 1 mese) che ha evidenziato un buon grado di soddisfazione rispetto alle aree indagate.

Con il nuovo progetto di settore ci è sembrato opportuno approfondire il livello di gradimento in un momento successivo di maggior consapevolezza della nuova realtà, il CDS, talvolta totalmente sconosciuta. Si è creato quindi un secondo questionario che prevede alcuni degli item precedenti e altri di nuovi. Esso verrà consegnato in occasione della UOI (1R6M) che avviene all'incirca dopo 7 mesi dall'ingresso.

### **2. OBIETTIVI**

Monitorare in maniera sistematica come il famigliare percepisce il lavoro svolto in struttura a favore della propria congiunta e l'adattamento di quest'ultima. Ci si attende un buon grado di soddisfazione espresso nei questionari.

### **3. AZIONI**

Le azioni previste in questa seconda fase del progetto sono le seguenti:

1. somministrare il primo questionario in occasione della prima UOI;
2. costruire un nuovo questionario da somministrare a circa sette mesi dall'ingresso in struttura;
3. garantire la massima disponibilità per effettuare percorsi di sostegno psicologico dedicati ai famigliari delle ospiti.

### **4. STRUMENTI DI CONTROLLO QUALITATIVO**

#### Indicatori di processo

- Creazione nuovo questionario di soddisfazione dei famigliari entro il 28/02/2017
- Consuntivazione delle attività in Atlante.

#### Indicatori di esito:

- Almeno il 70% dei risultati del nuovo questionario sia tra "soddisfatto" e "molto soddisfatto".

