



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
www.casavillabianca.it

Villa Bianca 14.10.2011

DOCUMENTO DI DIRETTIVE DELLA DIREZIONE – ANNO 2012

Premessa

Il documento di direttive è giunto ormai alla **QUARTA** edizione.

E' noto che con la presentazione del documento si avvia il seguente percorso:

- condivisione del documento con l'equipe multidisciplinare;
- negoziazione, correzione e approvazione del documento con i singoli professionisti coinvolti;
- approvazione formale del documento da parte del Consiglio Direttivo di sede entro il 31.12.2011;
- elaborazione dei progetti di settore entro il 15 febbraio 2012 e approvazione degli stessi da parte del Consiglio Direttivo;
- presentazione dei progetti a tutta l'equipe di Villa Bianca entro la fine del mese di febbraio 2012;
- periodiche verifiche dei progetti in corso di attuazione per mezzo di Audit e analisi degli indicatori individuati nei progetti stessi.

Il Documento di direttive, i progetti di settore determinano le strategie operative di tutta l'equipe di Villa Bianca dando vita al progetto di sede.

Analisi di quanto promosso nell'anno 2011

E' possibile svolgere un'analisi dettagliata di quanto sviluppato nel 2011 svolgendo una lettura degli audit interni, dell'attività promossa dal Consiglio Direttivo di sede, dagli incontri di settore, dagli incontri svolti con il comitato famigliari, dall'analisi dell'attività di controllo di gestione, dagli indicatori di esito e di processo attuati grazie allo sviluppo dei diversi progetti di settore, dall'attività dell'URP.

Sinteticamente comunque è possibile riassumere quanto promosso nelle seguenti esplicative tabelle di area.

ESITI ATTIVITA' ANNO 2011 – condivisi con i singoli referenti di area in data 14.10.2011.

Audit interni svolti nelle date del:

- Nucleo Ciclamino 21.03.2011 e 19.07.2011
- Nucleo NTSDM 21.03.2011 e 22.07.2011
- Nucleo Fiordaliso 22.03.2011 e 22.07.2011
- Nucleo Margherita 21.07.2011
- Area del Coordinamento interno 22.03.2011

Evidenze disponibili

- Documentali e presenti negli uffici amministrativi di sede – procedure sistema qualità
- Documentali presenti negli uffici dei diversi responsabili di area
- Sistema informativo Atl@nte
- Sito intranet e Internet

Area assistenziale e di cura della persona

OBIETTIVO	Attuazione			Quanto non raggiunto anno 2011
	SI	NO	IN PARTE	
Attuazione, non solo formulazione, del piano di lavoro per ciascuno nucleo operativo, piano di attività che deve prevedere anche la gestione delle possibili carenze di risorse, si veda ad esempio l'improvvisa assenza di personale OSS. Per questa specificità e per ciascun nucleo, è bene sia presente una soluzione operativa che possa avere una repentina azione operativa			X	I piani di lavoro sono svolti e esposti nel sito internet. I piani di lavoro ad oggi non presentano ancora una determinata soluzione operativa – modifica organizzativa – in caso di improvvisa assenza di personale.

Revisione di tutte le procedure sanitarie, assistenziali in essere		X		
Definizione di almeno due aree operative in cui l'ufficio di coordinamento possa controllare il budget assegnato e/o da assegnarsi. (es. ausili per l'incontinenza; materiale di consumo ordinario sanitario/alberghiero)	X			
Attivazione di almeno 4 protocolli operativi di area infermieristica			X	I protocolli operativi avviati e/o rinnovati nell'area infermieristica sono stati n. 2 – Piaghe da decubito e Controllo Stipsi
Attivazione di una specifica procedura per la gestione del fascicolo clinico cartaceo e sua completa presenza in ciascun nucleo operativo		X		
Gestione del rischio clinico esteso non solo ad episodi legati all'operatività infermieristica. Stesura di un nuovo protocollo che segua gli indirizzi identificati dalla ULSS 7	X			Si evidenzia che il processo non è comunque concluso in quanto l'attività svolta di stretta collaborazione con l'ULSS 7 non ha ancora permesso una piena applicazione di ogni procedura presente nel protocollo da attuarsi e cui Villa Bianca ha aderito.
Analisi puntuale delle misure di contenzione e se possibile ricerca di strategie operative al fine di diminuire detta pratica operativa. Report mensile di attività			X	L'attenzione sulle misure di contenzione è costante e avviene in particolar modo durante le Unità Operative Interne. Non è presente un report mensile di attività di controllo in merito.
Controllo di gestione sulle assenze del personale e integrazione operativa su questo aspetto con il servizio di psicologia che segue un percorso progettuale sullo stress da lavoro correlato	X			

Acquisizione di conoscenze operative in merito all'estrapolazione dei dati d'attività presenti sul sistema informativo atl@nte			X	Il sistema viene usato con discreta sistematicità ma l'ufficio CSS non è ancora in grado in modo autonomo di estrapolare dati dal sistema informativo. E' pur vero che la presenza in sede di un "esperto" del sistema informativo consente ai diversi operatori di attingere ad eventuali estrapolazioni.
Consolidamento, con report mensile, delle azioni di controllo su attività OSS e gestione delle procedure in essere. L'obiettivo è di non giungere a gli audit interni per rilevare criticità operative su detto versante operativo			X	Non è presente un report mensile sulle verifiche svolte dal CSS. Gli audit interni promossi però hanno evidenziato la rilevazione di minori criticità rispetto agli anni precedenti.
Elaborazione di un progetto di accompagnamento operativo a favore del personale infermieristico, ciò alla luce dell'inserimento in organico di nuovi operatori	X			
Ricercare spazi di pensiero al fine di riuscire a non gestire nel quotidiano le emergenze ma riuscire a prevenire le situazioni di criticità e programmare quindi in anticipo eventuali situazioni che possono mettere in difficoltà l'organizzazione.	X			

Area Psicologica

OBIETTIVO	Attuazione			Quanto non raggiunto anno 2011
	SI	NO	IN PARTE	
La formazione e preparazione del personale per la gestione di specifiche criticità assistenziali: casi psichiatrici, percorsi di accompagnamento alla morte		X		L'inserimento in corso d'anno di specifici corsi Fonder a favore del personale non ha fatto ritenere al professionista, d'accordo con la direzione, di aggiungere altre ore formative.
Gestione del dolore in senso lato: sia esso riferito alla gestione di ospiti terminali, che a quanto possono vivere emotivamente i famigliari e gli operatori. Si crede che questo aspetto debba essere realizzato con un progetto che veda il coinvolgimento dell'area socio-psicopedagogica ed anche del servizio di Coordinamento socio sanitario, nonché, per quanto possibile, l'equipe medica	X			
Analisi, gestione, accompagnamento progettuale in itinere, per quanto attiene le dinamiche relazionali interne e clima aziendale. Realizzazione di un progetto che possa permettere agli operatori di riflettere sul proprio agire a favore del ben-stare nel servizio	X			
Avvio di un dialogo più approfondito con le Sorelle anziane ospiti e con le loro referenti al fine di individuare elementi formativi, informativi che possono prevenire eventuali criticità relazionali generate dall'involuzione dello stato di salute e nuove condizioni di vita	X			
Avvio di un percorso di accompagnamento dell'equipe di coordinamento interno verso la condivisione dei saperi, delle problematiche, delle soluzioni ricercate e trovate dall'equipe stessa a soluzione di problematiche operative.	X			
Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti, aggiornamento quotidiano	X			

Area educativa

OBIETTIVO	Attuazione			Quanto non raggiunto anno 2011
	SI	NO	IN PARTE	
Inserimento nel progetto di settore delle molteplici attività gestite da vari soggetti quali: volontari, collaboratori esterni, OSS di piano che svolgono attività di sala. Si ritiene che dette attività possano essere declinate e meglio armonizzate di un progetto d'insieme favorendo altresì che tutti gli operatori coinvolti si sentano parte di un comune piano operativo	X			
Individuazione di un progetto di musicoterapia a favore di singoli anziani o di gruppo che metta in pratica le nuove e ulteriori conoscenze acquisite in merito;			X	
Implementazione per quanto possibile di iniziative di terapia occupazionale e di laboratorio pratico espressivo da attuarsi in stretta collaborazione con i fisioterapisti di sede.	X			
Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti, aggiornamento quotidiano	X			

Area dei servizi sociali

OBIETTIVO	Attuazione			Quanto non raggiunto anno 2011
	SI	NO	IN PARTE	
Ricerca e utilizzo di uno strumento di analisi della situazione sociale dell'ospite che possa consentire di aver chiari riferimenti sulla situazione sociale e sullo sviluppo della stessa.	X			
Formazione dei famigliari: ricercare ogni modalità operativa al fine di fornire le idonee informazioni su diritti e doveri – segretariato sociale - valutare l'avvio di una bacheca informativa	X			
Inserimento nel sito internet di sede di ogni link utile per permettere approfondimenti di segretariato sociale	X			
Promozione nel secondo semestre 2011 di attività di socializzazione di gruppo che possano coinvolgere le anziani ospiti in iniziative di solidarietà reciproca e di stimolazione relazionale		X		L'obiettivo risulta troppo ambizioso rispetto alle disponibilità dei famigliari che già fanno fatica a partecipare alle iniziative di formazione promosse e di socializzazione.
Redigere con la direzione del centro un report trimestrale in merito all'attività dell'Ufficio Relazioni con il pubblico. (URP)	X			
Redigere un'istruzione operativa in merito alla miglior gestione dei casi sociali: dalle precauzioni da attuarsi al momento dell'ingresso ed in itinere nel rapporto con Enti ed istituzioni.	X			
Redigere assieme al coordinatore dei servizi socio sanitari e alla direzione un'istruzione operativa in merito al consenso informato		X		E' un problema ancora aperto in quanto il consenso informato è solo in parte gestito da Villa Bianca per molti aspetti sanitari è lo stesso servizio Sanitario Pubblico a svolgere pratiche di consenso informato di cui

				il nostro Ente è protagonista passivo. E' comunque necessario sviluppare una procedura operativa in merito.
Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti, aggiornamento quotidiano	X			

Area riabilitativa - fisioterapia

OBIETTIVO	Attuazione			Quanto non raggiunto anno 2011
	SI	NO	IN PARTE	
Implementazione per quanto possibile di iniziative di terapia occupazionale e di laboratorio pratico espressivo da attuarsi in stretta collaborazione con l'educatore di sede. Attuazione di un percorso sperimentale di attività in piccolo gruppo.	X			
Continuare ad attuare una costante supervisione e formazione sui migliori atteggiamenti posturali da attuarsi da parte degli OSS durante il loro servizio		X		Il servizio qualità ha sollecitato l'attuazione progettuale.
Collaborazione con gli OSS di sala nuclei NTSDM e Ciclamino per strutturare un calendario delle ospiti che possono svolgere dei percorsi di mobilità periodica con l'accompagnamento dell'OSS stesso. Elaborazione schede di attività e rilevazione	X			
Implementazione ulteriore della puntuale annotazione sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti - aggiornamento quotidiano	X			

Area riabilitativa – logopedia

OBIETTIVO	Attuazione			Quanto non raggiunto anno 2011
	SI	NO	IN PARTE	
Sviluppare con la stretta collaborazione del CSS e dei medici di sede un nuovo menù settimanale da proporre agli ospiti della casa.	X			
Realizzare uno screening sulla situazione del cavo orale delle ospiti al fine di verificare le capacità di masticazione	X			
Promuovere in collaborazione con il CSS una formazione al personale OSS sulla miglior igiene orale e sulle attività pratiche da svolgersi	X			
Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti, aggiornamento quotidiano	X			

Area amministrativa

OBIETTIVO	Attuazione			Quanto non raggiunto anno 2011
	SI	NO	IN PARTE	
Sviluppo, assieme alla direzione del centro di servizi, del bilancio sociale di sede			X	Non è ancora stato redatto il Bilancio sociale di sede ma si sono raccolti i dati di riferimento per procedere in merito: puntuale analisi del controllo di gestione, scadenziario, formalizzazione del rapporto con i fornitori ecc.. Si prevede quindi che l'obiettivo sarà raggiunto entro il 31.12.2011
Nuova strutturazione del fascicolo personale di ciascun operatore e informatizzazione dello stesso			X	Attività in corso d'opera e che verrà a concludersi entro il 31.12.2011
Collaborazione con il Coordinatore socio sanitario di sede per la gestione dei budget assegnati su specifici ambiti pre-individuati	X			
Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni evidenza amministrativa relativa all'anagrafica ospiti	X			
Corso di formazione per il personale su aspetti contrattuali art. 78 PAM	X			

LINEE D'INDIRIZZO 2012

Va premesso che si da assodato che quanto promosso in progetto negli anni passati di operatività sia diventato patrimonio operativo consolidato e quindi permanga nella normale prassi operativa di ciascun professionista. Gli audit interni di verifica progettuale si svolgeranno quindi anche prendendo in esame le procedure operative in essere nel sistema qualità di Villa Bianca.

Le linee d'indirizzo sotto evidenziate pertanto devono tener assolutamente conto di ogni processo operativo consolidato, attuato e progettato negli anni di operatività.

Area assistenziale e di cura della persona

Entro la data del 30.06.2012 portare a termine i progetti 2011 non debitamente conclusi – vedi tabella su esposta.

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
Promuovere azioni di delega agli infermieri al fine di individuare referenti progettuali per la redazione di almeno 4 nuove procedure/protocolli operativi infermieristici. Indirizzo e procedure da attuarsi entro il 30.06.2012	Semestrale	
Attivazione di una specifica procedura per la gestione del fascicolo clinico cartaceo e sua completa presenza in ciascun nucleo operativo	Semestrale	
Consegna alla Direzione di un report mensile, delle azioni di controllo su attività OSS e gestione delle procedure in essere.	Semestrale	
Sviluppare assieme al servizio sociale una procedura definita sul consenso informato	Semestrale	

Area Psicologica

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
Sviluppo di un percorso di formazione sul campo a favore di tutto il personale per favorire gli aspetti della miglior relazione operativa. I percorsi formativi individuati e autorizzati dal Consiglio Direttivo dovranno essere realizzati entro il 31.12.2012.	Semestrale	Miglioramento del clima aziendale anche in riferimento al D.lgs 81/2008 – stress e lavoro correlato

Area Educativa

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
Potenziamento delle attività di laboratorio occupazionale	Semestrale	
Sviluppo di una scheda attività individuale che raccolga ogni riferimento in merito all'attività educativa e da inserirsi nel sistema informativo At@nte. E' preferibile l'utilizzo esclusivo del sistema informativo condiviso altrimenti detta scheda può essere mensilmente inserita nel sistema come documento.	Semestrale	

Area della Fisioterapia

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
Collaborazione con l'ufficio CSS per la gestione, prevenzione, gestione delle piaghe da decubito. Attivazione supporto tecnico su piaghe esistenti – elaborazione progetto in merito	Semestrale	
Inserimento su sistema informativo delle attività di deambulazione ospiti programmate e gestite da OSS di piano	Semestrale	
Verifica della funzionalità e del corretto utilizzo di tutti gli strumenti, ausili del centro di servizi: maniglioni, barelle doccia, sollevatori ecc. Formazione sul campo degli operatori nel caso di verifica di specifiche anomalie funzionali riscontrate.	Semestrale	

Area Logopedica

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
Promozione di incontri formativi a favore degli operatori volontari e che aiutano l'organizzazione di Villa Bianca a somministrare i pasti alle anziane ospiti. Promuovere una scheda di rilevazione semestrale sull'attività svolta dai volontari e anomalie.	Semestrale	

Area Amministrativa

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
Aggiornamento periodico scadenziario amministrativo di tutte le attività della sede	Semestrale	
Definizione di centri di costo e responsabilità. Individuazione di budget virtuali di costo per ciascun centro di responsabilità. Definizione della struttura del controllo budgettario.	Semestrale	

Area del servizio sociale

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
Miglioramento del documento di rilevazione del gradimento delle prestazioni, servizi erogati	Semestrale	
Presentazione in UOI di ogni singolo ospite in definizione/ridefinizione progettuale evidenziando all'equipe aspetti di relazione sociale pregressa e di cui l'ospite si è reso protagonista. L'obiettivo è la valorizzazione del ruolo sociale di ciascun ospite.	Semestrale	
Realizzazione bacheca con depliant illustrativi relativi al segretariato sociale	Semestrale	

Area dei servizi generali - Pulizie

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
<p>Revisione del sistema di pianificazione del servizio di pulizia: analisi delle procedure in essere e verifica di strumenti e materiali idonei. Definizione anche degli strumenti di controllo da adottare rispetto alla procedura da attuarsi.</p> <p>Realizzazione nell'arco dell'anno 2012 di n. 2 incontri specifici di area per giungere allo scopo progettuale. Titolare del progetto è la direzione di Villa Bianca che accompagnerà gli operatori a svolgere detta revisione organizzativa.</p>	Semestrale	

Area dei servizi generali - Lavanderia

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
<p>Permane l'obiettivo di svolgere uno stretto collegamento operativo tra servizio di lavanderia e l'operatività degli OSS di sede al fine di ridurre la possibilità che in lavanderia giungano capi sporchi o contaminati assieme a tutta la biancheria raccolta nei rispettivi nuclei.</p> <p>A riguardo è necessario svolgere un'istruzione operativa che preveda anche il periodico controllo della biancheria in arrivo in lavanderia dai vari nuclei operativi. L'istruzione operativa deve essere redatta nella collaborazione tra il referente di lavanderia, il CSS e i coordinatori di nucleo.</p>	Semestrale	

Area dei servizi generali - manutenzione

Linea d'indirizzo - obiettivo	Verifiche proposte in itinere	Annotazioni
<p>Riesame del piano di lavoro di tutto il servizio di manutenzione.</p> <p>Definizione delle verifiche necessarie per dare evidenza dell'attuazione del piano di lavoro concordato e condiviso preventivamente tra amministrazione e servizio di manutenzione.</p> <p>Coordina l'attività di riesame del Piano di lavoro la Direzione dell'Ente. Sono previsti 4 incontri con l'area manutentiva da realizzarsi entro l'anno 2012.</p>	<p>Semestrale</p>	



Il Direttore
Dr. Sallemi Giovanni

