



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 31.12.2010

DOCUMENTO DI DIRETTIVE DELLA DIREZIONE – ANNO 2011

Premessa

Il documento di direttive è giunto ormai alla terza 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 31.12.2010;
- elaborazione dei progetti di settore entro il 15 febbraio 2011 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 2011;
- 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 2010

E' possibile svolgere un'analisi dettagliata di quanto sviluppato nel 2010 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 realizzato nei seguenti specifici punti:

- Attuazione, con costanza operativa, dei progetti di settore che sono stati il punto di riferimento di ciascun operatore d'area;
- Gestione operativa del sistema informativo Atl@nte ormai in uso quotidiano da parte di tutta l'equipe multidisciplinare;
- Avvio di un percorso di gestione del personale in cui la partecipazione, la conoscenza dei processi, degli obiettivi, indirizzi, diventa patrimonio comune;
- Ulteriore attenzione verso le persone più deboli e in difficoltà: attuazione di chiare linee operative/progettuali che destinano maggiori risorse alle persone con un maggior grado di non autosufficienza;

- Sviluppo di alcune nuove procedure operative soprattutto in ambito socio sanitario con particolare attenzione al rischio clinico, alle modalità di accoglienza degli ospiti e vicinanza con i famigliari degli stessi;
- Attuazione di un sistematico controllo di gestione con la presenza di report trimestrali esaustivi sull'andamento generale dell'economie della "Casa" e sull'andamento dei progetti/budget di settore;
- Consolidamento, seppur ancora parziale rispetto all'obiettivo, di un lavoro per processi e piani di lavoro;
- Avvio e implementazione di un processo di delega operativa ai diversi professionisti, processo che sta producendo frutti anche sul versante del miglioramento del clima aziendale;
- Avvio di un sistema di reporting su indicatori di esito avviatosi con una visione condivisa degli obiettivi da raggiungere (formazione e relazione tra i diversi settori operativi), report verificabili ed esportabili per la consultazione direttamente dal sistema informativo;
- Interazione proficua e maggiormente consolidata con una rappresentanza dei famigliari: comitato famigliari;
- Avvio di una gestione dell'economato che prevede, oltre al coinvolgimento degli operatori nelle scelte di strumenti e prodotti, anche una gestione degli acquisti su programmazione definita e riferita ai budget di settore e l'analisi dei consumi d'area;
- Maggiore valorizzazione dell'area sociale interna che acquisisce anche un maggior ruolo d'interazione con l'ambito sanitario e nel rapporto con istituzioni e famigliari;
- Sviluppo e nuova promozione dell'attenzione al clima aziendale come elemento vivificante di una organizzazione
- Sviluppo di una interattiva dinamica relazionale con l'Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re che sta portando l'organizzazione di Villa Bianca a delineare dinamiche operative ancor più chiare per quanto concerne il rispetto della struttura organizzativa di base, le responsabilità affidate e all'interiorizzazione del valore della delega rispetto a ruoli affidati.

Linee di indirizzo

Va premesso che si da per 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.

Area assistenziale e di cura della persona

Si ribadisce il desiderio che per questa specifica ed importante area d'intervento si operi per la promozione di attività di presenza diretta del Coordinatore dei servizi socio sanitari nei diversi nuclei operativi per mezzo di iniziative di relazione, formazione, accompagnamento, informazione, verifica, controllo dei processi e protocolli condivisi dall'equipe stessa. Si indicano pertanto i seguenti indirizzi:

- 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;
- revisione di tutte le procedure sanitarie, assistenziali in essere;

- 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);
- Attivazione di almeno 4 protocolli operativi di area infermieristica;
- Attivazione di una specifica procedura per la gestione del fascicolo clinico cartaceo e sua completa presenza in ciascun nucleo operativo.
- 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;
- Analisi puntuale delle misure di contenzione e se possibile ricerca di strategie operative al fine di diminuire detta pratica operativa. Report mensile di attività;
- 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;
- Acquisizione di conoscenze operative in merito all'estrapolazione dei dati d'attività presenti sul sistema informativo atl@nte;
- 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;
- Elaborazione di un progetto di accompagnamento operativo a favore del personale infermieristico, ciò alla luce dell'inserimento in organico di nuovi operatori;
- 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.

Si ribadisce infine l'indirizzo operativo relativo all'importanza che tutti gli operatori del settore debbano avere comportamenti omogenei e che quindi affrontino le diverse ed articolate fasi operative con modalità comuni e riscontrabili.

Determinante a riguardo sono le procedure operative che vanno possibilmente semplificate, ove necessario. Come espresso in più occasioni è importante la partecipazione/condivisione attiva degli operatori direttamente interessati, sia nella fase di semplificazione, strutturazione che in quella successiva di applicazione delle procedure attivate/aggiornate e/o di nuova attuazione.

Gli operatori devono essere e diventare "padroni" delle procedure e sentirle come uno strumento operativo fondamentale sia per la crescita professionale che per la qualità di vita offerta agli ospiti.

Infine, così come per ogni specifico ambito operativo, risultano altresì importanti che la redazione di nuove procedure e così pure di specifici progetti siano sempre accompagnati da elementi di verifica dei risultati attesi sia in termini di indicatori di esito che di processo.

Area Psicologica

Per questa specifica area operativa la direzione ritiene utile che il settore possa elaborare dei progetti che possano migliorare in particolar modo:

- La formazione e preparazione del personale per la gestione di specifiche criticità assistenziali: casi psichiatrici, percorsi di accompagnamento alla morte.
- 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;
- 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;
 - 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;
 - 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.
 - Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti, aggiornamento quotidiano.
 -

Area educativa

- 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.
- 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;
- Implementazione per quanto possibile di iniziative di terapia occupazionale e di laboratorio pratico espressivo da attuarsi in stretta collaborazione con i fisioterapisti di sede.
- Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti, aggiornamento quotidiano.

Area dei servizi sociali

- 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
- 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.
- Inserimento nel sito internet di sede di ogni link utile per permettere approfondimenti di segretariato sociale;
- 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.
- Redigere con la direzione del centro un report trimestrale in merito all'attività dell'Ufficio Relazioni con il pubblico. (URP)
- 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.
- Redigere assieme al coordinatore dei servizi socio sanitari e alla direzione un'istruzione operativa in merito al consenso informato.

- Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti, aggiornamento quotidiano.

Area riabilitativa - fisioterapia

- 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.
- Continuare ad attuare una costante supervisione e formazione sui migliori atteggiamenti posturali da attuarsi da parte degli OSS durante il loro servizio;
- 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;
- Implementazione ulteriore della puntuale annotazione sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti - aggiornamento quotidiano.

Area riabilitativa – logopedia

- Sviluppare con la stretta collaborazione del CSS e dei medici di sede un nuovo menù settimanale da proporre agli ospiti della casa.
- Realizzare uno screening sulla situazione del cavo orale delle ospiti al fine di verificare le capacità di masticazione.
- Promuovere in collaborazione con il CSS una formazione al personale OSS sulla miglior igiene orale e sulle attività pratiche da svolgersi;
- Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni iniziativa promossa a favore degli ospiti, aggiornamento quotidiano.

Area amministrativa

- Sviluppo, assieme alla direzione del centro di servizi, del bilancio sociale di sede;
- Nuova strutturazione del fascicolo personale di ciascun operatore e informatizzazione dello stesso;
- Collaborazione con il Coordinatore socio sanitario di sede per la gestione dei budget assegnati su specifici ambiti pre-individuati.
- Annotazione puntuale sul sistema informativo Atl@nte di ogni evidenza amministrativa relativa all'anagrafica ospiti.



Il Direttore
Dr. Sallemi Giovanni