



**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](http://www.casavillabianca.it)

Tarzo 18.02.2011

### **PROGETTO DI SETTORE – AREA SERVIZI GENERALI 2011 -**

#### **PREMESSA**

Dalla qualità di coinvolgimento di tutto il personale che lavora in questa struttura dipende l'efficacia e l'efficienza del nostro servizio nei confronti delle anziane ospiti.

Il senso di complementarietà ed integrazione deve formare una squadra in cammino verso gli stessi obiettivi. Guardare nella stessa direzione, convinti che ogni lavoro è dignitoso se lo si compie bene ed ha uno scopo buono.

Con le nostre azioni diventiamo partecipi, con-creatori di azioni belle e utili.

## **OBIETTIVO**

Il gruppo del personale addetto ai vari servizi generali ha come finalità, come obiettivo primario quello di offrire alle ospiti di questa struttura , un ambiente interno ed esterno il più possibile pulito, ordinato, curato, accogliente, gratificante, piacevole.

Per raggiungere questo importante servizio, obiettivo a ogni membro è stato affidato formalmente un compito, un ruolo che lo impegna in un piano di lavoro giornaliero, settimanale, mensile, straordinario e a richiesta ben definito e concordato tra le parti.

Il **piano di lavoro** è elemento fondante del nostro buon agire e quindi deve essere rispettato il più possibile, nei tempi e nei luoghi definiti nello stesso piano.

Obiettivo primario è quindi il rispetto del piano di lavoro concordato.

## **SINTETICA DESCRIZIONE DEGLI OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE – TRATTO DA PIANO DI LAVORO**

### **AREA DELLE PULIZIE**

- Individuazione e gestione di un ristretto ma sufficiente numero di prodotti di pulizia
- Avvio di una stretta sinergia operativa con il servizio amministrativo di sede per la gestione/acquisto/valutazione dei prodotti/aziende che prestano servizio a favore di Villa Bianca
- Conoscenza, gestione conservazione delle schede tecniche di ciascun prodotto utilizzato
- Razionalizzazione del servizio per quanto concerne l'attività promossa su tre nuclei operativi.
- Miglioramento della gestione del carrello di servizio: identificazione del materiale necessario da predisporre sul carrello e quanto invece va tenuto in deposito nei vari nuclei operativi.
- Definizione dei servizi deputati urgenti e persona di riferimento in merito.
- Corretto uso dei dispositivi di protezione individuale.

### **AREA DELLA LAVANDERIA**

- Avvio di una stretta sinergia operativa con il servizio amministrativo di sede per la gestione/acquisto/valutazione dei prodotti/aziende che prestano servizio a favore di Villa Bianca
- Strutturare una nuova istruzione operativa per quanto concerne la gestione della biancheria lasciata in dono da persone decedute.
- Definizione di una nuova istruzione operativa da concordarsi con il personale OSS in merito alla consegna dei sacchi della biancheria sporca in orario definito e mattutino.
- Definizione dei servizi deputati urgenti e persona di riferimento in merito.
- Corretto uso dei dispositivi di protezione individuale.

## AREA DELLA STIRERIA

- Avvio di una stretta sinergia operativa con il servizio amministrativo di sede per la gestione/acquisto/valutazione dei prodotti/aziende che prestano servizio a favore di Villa Bianca
- Definizione dei servizi deputati urgenti e persona di riferimento in merito.
- Corretto uso dei dispositivi di protezione individuale.

## AREA DELLA MANUTENZIONE

- Avvio di una stretta sinergia operativa con il servizio amministrativo di sede per la gestione/acquisto/valutazione dei prodotti/aziende che prestano servizio a favore di Villa Bianca
- Definizione dei servizi deputati urgenti e persona di riferimento in merito.
- Smaltimento rifiuti: strutturare una nuova modalità operativa che consenta alla casa di gestire al meglio i rifiuti. Avvio di un processo educativo in merito.
- Modifica del piano di lavoro nel periodo estivo: nuova articolazione delle priorità.
- Corretto uso dei dispositivi di protezione individuale.

## VERIFICA

L'organo di verifica interno (visite audit predisposte trimestralmente) si rende garante affinché ogni servizio rispetti il piano di lavoro e che tutto il complesso operativo venga monitorato correttamente. La responsabile del servizio cerca di far acquisire al personale il senso di responsabilità e corresponsabilità, il senso di famiglia, di dialogo, affinché il servizio da svolgere sia sostenuto da motivi che vanno oltre il rapporto azienda-dipendente.

## AZIONI

### AREA DELLE PULIZIE

- Realizzazione di incontri trimestrali con la direzione e il referente d'area su: controllo di gestione, gestione dei piani di lavoro; miglioramenti organizzativi gestionali da attuarsi; sperimentazione nuovi prodotti
- Razionalizzazione delle scorte di magazzino. Individuazione dei quantitativi medi mensili necessari in scorta.
- Miglioramento della gestione del carrello di servizio. *Cheek list del materiale necessario per ciascun carrello in uso e così pure dei magazzini di piano e loro rifornimento (carico e scarico)- Servizio da svolgersi entro il 31.05.2011 a cura di ciascun*

*componente dell'area con successiva presa d'atto e determinazione da parte del referente di settore.*

- Definizione dei servizi deputati urgenti e persona di riferimento in merito. *Svolgimento di un incontro entro il 30.03.2011 per l'individuazione delle problematiche ritenute urgenti per l'area; verbale dell'incontro svolto con il settore; socializzazione ad ogni portatore d'interesse di quanto determinato dall'equipe.*
- Corretto uso dei dispositivi di protezione individuale. *Svolgimento di uno specifico corso di formazione in merito da tenersi entro il 30.06.2011*
- Predisposizione di una procedura operativa per la corretta, puntuale annotazione su apposito registro (blocchetto) della richiesta di materiale di uso corrente.

#### AREA DELLA LAVANDERIA

- Realizzazione di incontri trimestrali con la direzione e il referente d'area su: controllo di gestione, gestione dei piani di lavoro; miglioramenti organizzativi gestionali da attuarsi; eventuale sperimentazione nuovi prodotti
- Razionalizzazione delle scorte di magazzino. Individuazione dei quantitativi medi mensili necessari in scorta.
- Strutturare una nuova istruzione operativa per quanto concerne la gestione della biancheria lasciata in dono da persone decedute. *Entro il 30.06.2011 il referente di settore elabora la nuova I.O., sentiti preventivamente gli operatori d'area e il CSS della struttura.*
- Definizione di una nuova istruzione operativa da concordarsi con il personale OSS in merito alla consegna dei sacchi della biancheria sporca in orario definito e mattutino. *Entro il 31.05.2011 il referente di settore elabora la nuova I.O. sentiti preventivamente gli operatori d'area e il CSS della struttura.*
- Definizione dei servizi deputati urgenti e persona di riferimento in merito. *Svolgimento di un incontro entro il 31.03.2011 per l'individuazione delle problematiche ritenute urgenti per l'area; verbale dell'incontro svolto con il settore; socializzazione ad ogni portatore d'interesse di quanto determinato dall'equipe.*
- Corretto uso dei dispositivi di protezione individuale. *Svolgimento di uno specifico corso di formazione in merito da tenersi entro il 30.06.2011*

#### AREA DELLA STIRERIA

- Realizzazione di incontri trimestrali con la direzione e il referente d'area su: controllo di gestione, gestione dei piani di lavoro; miglioramenti organizzativi gestionali da attuarsi; eventuale sperimentazione nuovi prodotti
- Razionalizzazione delle scorte di magazzino. Individuazione dei quantitativi medi mensili necessari in scorta.
- Definizione dei servizi deputati urgenti e persona di riferimento in merito. *Svolgimento di un incontro entro il 31.05.2011 per l'individuazione delle problematiche ritenute urgenti per l'area; verbale dell'incontro svolto con il settore; socializzazione ad ogni portatore d'interesse di quanto determinato dall'equipe.*

- Corretto uso dei dispositivi di protezione individuale. *Svolgimento di uno specifico corso di formazione in merito da tenersi entro il 31.07.2011*

## AREA DELLA MANUTENZIONE

- Gestione maggiormente autonoma dei servizi di manutenzione interna senza ricorrere per quanto possibile alla richiesta di interventi svolti da terzi. Annotazione puntuale degli interventi svolti in merito ciò con la collaborazione dell'amministrazione di sede
- Gestione del servizio di trasporto. Razionalizzazione delle risorse in tal senso senza quindi ricorrere ad aziende terze. Annotazione puntuale degli interventi svolti in merito ciò con la collaborazione dell'amministrazione di sede.
- Riconversione della fontana in un'aiuola
- Ritinteggiatura dei locali soggiorno, sala da pranzo di ciascun nucleo operativo.
- Smaltimento rifiuti: strutturare una nuova modalità operativa che consenta alla casa di gestire al meglio i rifiuti suddividendoli per tipologia anche per mezzo dell'avvio di un processo educativo in merito. *Entro il 31.07.2011 il referente di settore elabora la nuova I.O. sentiti preventivamente gli operatori d'area e il Coordinamento interno.*
- Modifica del piano di lavoro nel periodo estivo anche grazie all'inserimento di un servizio di reperibilità: nuova articolazione delle priorità. *Servizio da svolgersi entro il 30.04.2011 a cura di ciascun componente dell'area con successiva presa d'atto e determinazione da parte del referente di settore.*
- Definizione dei servizi deputati urgenti e persona di riferimento in merito. *Svolgimento di un incontro entro il 31.03.2011 per l'individuazione delle problematiche ritenute urgenti per l'area; verbale dell'incontro svolto con il settore; socializzazione ad ogni portatore d'interesse di quanto determinato dall'equipe.*
- Corretto uso dei dispositivi di protezione individuale. *Svolgimento di uno specifico corso di formazione in merito da tenersi entro il 31.05.2011*

## INDICATORI

Gli indicatori di processo per tutte le aree di attività dei servizi generali sono:

- la corretta registrazione delle schede di esecuzione del piano di lavoro nella loro articolazione tra attività periodiche ordinarie e straordinarie.
- La registrazione degli interventi svolti in merito alle azioni di controllo di gestione e attività su menzionate
- le verbalizzazioni delle verifiche – audit interni – svolte da una equipe multi professionale
- la messa in atto delle azioni correttive promosse a seguito degli audit interni.
- l'esito dei questionari di gradimento espressi dai beneficiari dei servizi resi

## **INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

Cercare di acquisire l'occhio attento alla sicurezza propria e altrui, a soddisfare puntualmente le manutenzioni segnalate e individuate dagli stessi addetti al servizio. Tenere aggiornato scrupolosamente il libro delle manutenzioni e le schede operative. Elemento importante è ancora quello di non far mai mancare un coinvolgimento degli operatori addetti ai servizi generali ai momenti formativi di sede e di alcuni specifici incontri specifici del loro settore. Possano essere incontri tecnici-operativi ma anche di carattere valoriale.

In particolare, nell'ambiente interno (lavanderia, guardaroba) curare il lavaggio, la stiratura, rispettando e prendendosi cura della biancheria e di ogni indumento delle singole persone.

Usare i detergenti nel modo consono e nel rispetto dei dosaggi prestabiliti tenendo conto delle misure di sicurezza. Facendo attenzione al giusto abbinamento tra tessuti e prodotto impiegato.

Per quanto concerne l'area delle pulizie: arieggiare gli ambienti secondo le stagioni; tenere pulito e ordinato ogni spazio. Gli ambienti devono essere trattati con detergenti, sanificanti adatti al pavimento e alla frequenza d'uso. Utilizzo moderato di deodoranti e/o profumatori.

Negli ambienti si intende compresa l'attrezzatura, mobili, vetri, lampadari ecc.

Nelle diverse occasioni istituzionali è chiesta la collaborazione con la referente del settore o altro personale per preparare, abbellire e rendere così più accogliente e "caldo" l'ambiente con piante, fiori, confezioni floreali, presepe o altri angoli coreografici per varie ricorrenze.

I manutentori cerchino di avere un occhio vigile perché i cortili siano puliti, ordinati, degni di questa struttura. Così pure quanto si deve fare per una soddisfacente cura manutentiva del bosco e dei giardini; con le puntuali potature stagionali, lo sfalcio dell'erba le innaffiature...

Fare con tutto il settore un momento di verifica, sugli aspetti critici e positivi, sull'attività anomala.

La struttura, la direzione è sempre desiderosa di accogliere e vagliare ogni proposta, desiderio per migliorare in ogni area il servizio reso dai collaboratori.

La fiducia che diamo a ciascuno diventi stimolo per compiere bene il proprio dovere e conseguenza di una lealtà e stima reciproca.