

	<p>GESTIONE DEL SERVIZIO</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	--

PROGETTO GESTIONALE DEL SERVIZIO TRIENNIO 2017-2020

	GESTIONE DEL SERVIZIO	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--

Sommario

INFORMAZIONI GENERALI SULLA TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	3
IL SERVIZIO NELL'AREA ANZIANI	3
IL SERVIZIO NELL'AREA PSICHIATRICA	3
IL SERVIZIO DELLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE	4
IL SERVIZIO DELL'AREA DISABILITA'	4
DESTINATARI	5
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO	5
METODOLOGIA UTILIZZATA	5
MODALITÀ DI TRASMISSIBILITÀ A GARANZIA DELLA CONTINUITÀ PROGETTUALE	6
ORARI APERTURA: GIORNALIERI, SETTIMANALI, ANNUALI	6
SCHEMA TURNI OPERATORI	6
ATTIVITÀ GIORNALIERA, SETTIMANALE, MENSILE	6
RISORSE STRUTTURALI, STRUMENTALI E TECNICHE	6

	GESTIONE DEL SERVIZIO	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--

INFORMAZIONI GENERALI SULLA TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO NELL'AREA ANZIANI

Noi sappiamo bene che la realtà degli anziani non è sempre corrispondente a certe immagini patinate e un po' artefatte, ben lontane dai piccoli o grandi disagi di questa fase della vita (pure ancora piena di momenti belli e intensi) che certa pubblicità spesso propone. Inoltre sappiamo bene come la scelta di lasciare la propria casa, i propri beni e gli oggetti carichi delle memorie di una vita, possa essere difficile, non solo per l'anziano, ma anche per i suoi cari, in particolare gli affetti più vicini, come i figli, che spesso vivono con senso di colpa e inadeguatezza questo passo che si rende necessario per le ragioni più disparate.

Questa consapevolezza è il nostro punto di partenza nell'accogliere, curare e servire gli ospiti nelle nostre strutture.

Noi proviamo, pur consapevoli dei nostri limiti, a far sì che la professionalità del servizio - sia esso l'accudimento quotidiano, la cura, la riabilitazione o l'intrattenimento (garantito anche da costanti corsi di aggiornamento e perfezionamento per il personale), non sia mai disgiunta dallo sguardo amorevole, dal rispetto per sensibilità diverse e talora difficili, dall'empatia con la persona ospite, nel senso di compartecipazione solidale e attenzione ai suoi bisogni: sia fisici che psicologici. E anche dalla completa comprensione delle sensibilità, delle aspettative, e talora anche dei timori dei loro familiari.

E' l'essenza del concetto di FARE BENE IL BENE che si pone come obiettivo il personale ODA: direttori, infermieri, educatori, o.s.s...

ODA gestisce tre strutture per anziani parzialmente non autosufficienti e totalmente non autosufficienti:

- Madonna del Pozzo;
- Villa Serena;
- Le Villette.

Si trovano in tre angoli di Monferrato incantevoli, sulle colline patrimonio Unesco, di cui gli ospiti e i loro cari possono godere, sia negli spazi esterni che dall'interno delle strutture, grazie agli affacci delle camere sul verde e su paesaggi ricchi di pace.

Le famiglie degli ospiti hanno la serena certezza che la qualità della cura ai loro cari si accompagna alla piacevolezza del luogo in cui soggiornano. E che possono condividere con loro in qualunque momento della giornata, senza alcuna restrizione di orario di visita. Perché possa restare un po' di quel "senso di casa" che non si vuole perdere. Tutte le comunità sono accreditate con l'A.S.L. in modo definitivo e, dal marzo 2010, godono della certificazione di qualità in base alle verifiche condotte dall'ente CSQA srl, certificato n. 20110. Con la sorveglianza di quest'anno la certificazione è stata aggiornata agli standard ISO 9001:2015.

Le strutture sono tutte dotate di una carta dei servizi.

IL SERVIZIO NELL'AREA PSICHIATRICA

Per una famiglia che si trova nella necessità di accudimento di un proprio caro che soffre di problemi psichiatrici, la consapevolezza che ci siano luoghi che, in convenzione e costante coordinamento con le A.S.L. di competenza, possano fornire loro non solo accudimento quotidiano in assoluta sicurezza per la sua incolumità, ma anche un percorso di terapia personalizzata che miri - ove possibile - alla riabilitazione e al reinserimento nel tessuto sociale, è un bene prezioso. Un aiuto e spesso un'ancora di salvezza che altrimenti non potrebbe garantire al nucleo familiare, né serenità né garanzie di concreta gestione del problema.

ODA negli anni è andata sempre più specializzandosi nella assistenza professionale a utenti con patologie psichiatriche e oggi, in questo ambito, opera con:

- Comunità protette di tipo B
- Comunità alloggio e gruppi appartamento
- Inoltre è impegnata nell'inserimento sociale dei propri ospiti con le "borse lavoro".

Le comunità sono idonee ad affrontare situazioni anche gravi, in particolare quando la famiglia non riesce più ad affrontarle e a sostenerle da sola.

Su segnalazione del Dipartimento di Salute Mentale o degli altri centri di salute mentale delle singole A.S.L., ODA è in grado di offrire personale qualificato, una efficace e effettiva assistenza medica ed una progettazione professionale individualizzata, per assicurare l'accudimento, la terapia e un obiettivo di riabilitazione e reinserimento sociale a queste

	GESTIONE DEL SERVIZIO	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--

persone, che accettano di essere seguite in comunità per un tempo determinato, che dura in media quattro anni, ma che, sempre, è ritagliato sulle reali necessità e situazione del paziente ospite.

Le caratteristiche e i bisogni di ogni utente, diventano cioè uno specifico ambito di intervento, con attenzione, studio e un percorso condivisi tra educatori, psicologi e paziente, in un rapporto “one to one” da un lato, ma anche supportato dalla dinamica di gruppo, che sostiene, condivide e favorisce la capacità di interrelazione. Si tratta di incontri strutturati grazie alla elaborazione di un progetto individuale in cui viene definito il cammino di miglioramento di ognuno e il monitoraggio del raggiungimento e o ridefinizione degli obiettivi.

All’interno delle comunità protette inoltre uno psicoterapeuta supporta gli operatori attraverso lo strumento della supervisione d’équipe, soffermandosi sulle dinamiche avvenute in struttura in un determinato periodo e mediando inevitabili tensioni legate all’erogazione del servizio, nonché facendo maturare allo stesso tempo preziosi strumenti che nascono dall’esperienza condivisa.

Comunità Alloggio e Gruppi Appartamento sono il secondo livello di un “percorso” finalizzato ad una prospettiva di graduale miglioramento e acquisizione di maggiore autonomia. I Gruppi Appartamento sono situati a Casale Monferrato, Moncalvo e San Maurizio: proseguono il progetto riabilitativo per tempo definito e flessibile e, ove possibile, con lo sbocco finale del rientro in famiglia e nella società.

All’interno delle comunità e dei Gruppi Appartamento, medici, infermieri ed educatori sono i principali punti di riferimento nello svolgere attività che servono per il recupero delle abilità di ciascuno: così, prendono vita i diversi laboratori di falegnameria, giardinaggio, musicoterapia, nonché la ricerca di contatti sul territorio per avviare esperienze di borsa lavoro.

Tutte le strutture sono accreditate con l’A.S.L. in modo definitivo e, dal marzo 2010, godono della certificazione di qualità ISO 9001:2015 in base alle verifiche condotte dall’ente di certificazione CSQA srl, certificato n. 20110. E tutte hanno una carta dei servizi.

Come per le strutture dedicate agli anziani, anche queste comunità si trovano in spazi con molto verde e possibilità di stare all’aria aperta, e con un rapporto di osmosi tra gli esterni e gli interni delle strutture, pur garantendo standard/ misure di sicurezza diversificate a seconda del livello di autonomia del paziente ospite. Tutte hanno una cucina interna, mentre i gruppi appartamento sono dotati di cucina a diretta gestione degli ospiti.

Vi sono poi i reinserimenti sociali, che sono la concreta risultanza del raggiungimento di un importante obiettivo delle comunità ODA: autofinanziando Borse Lavoro, curare e aiutare l’ospite, ove possibile, ad acquisire non solo una maggiore autonomia di vita, ma anche il reinserimento nel mondo del lavoro che spesso avviene proprio all’interno di ODA.

IL SERVIZIO DELLA CONTINUITA’ ASSISTENZIALE

ODA è al servizio del territorio con una struttura, la comunità «Padre Pio», per la dimissione protetta dal presidio ospedaliero (continuità assistenziale). Si rivolge cioè a chi ha necessità di un periodo di cure mediche successive alla degenza ospedaliera.

La durata del percorso di continuità assistenziale non può avere durata superiore a 60 giorni.

E’ un momento delicato per la famiglia, che può trovarsi nella necessità di gestire un proprio caro una volta dimesso dall’ospedale, con ancora problemi medici non risolvibili tra le mura domestiche. Quella che serve è la garanzia di un luogo ad alta medicalizzazione che possa fornire l’assistenza e la terapia necessarie al recupero definitivo del paziente.

IL SERVIZIO DELL’AREA DISABILITA’

Si può dire che quella dell’assistenza a persone, spesso giovani, portatrici di disabilità psico fisiche, sia il punto di origine delle attività di ODA. Dagli anni '70 infatti, Monsignor Oreste Minazzi attua il suo spirito di servizio verso persone in difficoltà psico fisica, creando "Casa Famiglia" e "Casa del Giovane", per giovani con queste problematiche, provenienti dal grande complesso della Casa di Riposo di Casale.

Nei primi anni '80 prende avvio il “Centro diurno per disabili”, per il recupero delle disabilità ed il mantenimento delle abilità acquisite dei ragazzi portatori di handicap.

La struttura denominata Riss Minazzi possiede un titolo autorizzativo e di accreditamento per rsa di 20 posti e una raf disabili di 20 posti.

Lo spirito è sempre quello delle origini: non limitarsi a dare un tetto e accudimento a persone in difficoltà psicofisica e spesso senza una famiglia di appoggio, ma valorizzarne le potenzialità, le facoltà e le abilità, in una dimensione che è

	GESTIONE DEL SERVIZIO	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--

quella della famiglia, in cui ci si vuole bene, ci si accudisce, si impara, si condivide, si cresce. Tutti coloro che frequentano gli ospiti di R.I.S.S. Minazzi, volontari, visitatori e parenti, sanno che troveranno in loro un entusiasmo, una capacità e un piacere di relazionarsi che deriva proprio dalla serenità e dall'amore che ricevono dal personale: o.s.s., infermieri e educatori che, come genitori responsabili e amorevoli, li accompagnano nella loro quotidianità arricchendola di progetti, iniziative e attività.

DESTINATARI

I destinatari del servizio erogato sono gli ospiti non auto-sufficienti o parzialmente auto-sufficienti (anziani; rivalutati psichiatrici, disabili) che vengono accolti presso le strutture residenziali del nostro Ente.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

La presa in carico dell'ospite è definita dalla: "Procedura di gestione ospiti", sviluppata ai sensi della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015, rilasciata alla struttura con certificato CSQA n. 20110, nonché in base a quanto previsto dalla «Carta dei servizi» di struttura, redatta ai sensi della D.G.R. del 14/09/2009 n. 25-12129.

METODOLOGIA UTILIZZATA

La presa in carico dell'ospite nelle rsa e strutture per disabili contempla quattro capisaldi che permettono di raccogliere le esigenze dell'ospite e dei propri garanti (es.: famigliari), nonché il rispetto dei suoi diritti e della sua libertà di scelta.

Tali sono:

- Colloquio finalizzato ad avviare un confronto iniziale e conoscitivo che sappia incrociare la domanda d'assistenza con la possibile offerta messa in atto.
- Visita preventiva della struttura da parte del potenziale ospite e/o dei suoi garanti (caldamente consigliata).
- Libertà di richiesta informazioni circa le caratteristiche del servizio erogato e i relativi costi, senza che ciò comporti l'assunzione di reciproci impegni fino a quando non venga sottoscritto, da parte dell'ospite o del suo garante, il «Mod. Contratto di inserimento».
- Garanzia che l'ospite possa godere dei benefici di legge previsti per la propria condizione (es.: diritto al posto in convenzione).

In ambito psichiatrico l'accesso alle strutture e ai gruppi appartamento è affidato al D.S.M. dell'ASL-AL distretto di Casale Monferrato e di altri territori nazionali, che regolano gli inserimenti pubblici.

Una volta accertata l'idoneità ad accedere alla struttura, l'equipe pluriprofessionale del Dipartimento di Salute mentale predispone il Piano di Trattamento Individuale che tiene conto degli aspetti clinici, funzionali e sociali del paziente.

La struttura/gruppo appartamento stende il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzato, in coerenza con il Piano di Trattamento Individuale, che andrà a definire il percorso clinico-assistenziale più idoneo per ogni singolo utente.

All'inserimento in struttura viene sottoscritto un Contratto di Ospitalità tra Dipartimento di Salute Mentale, la struttura l'Abbazia e l'utente.

STRUMENTI E METODOLOGIE PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI REALI E POTENZIALI DEGLI OSPITI/PROCEDURE DI VERIFICA E VALUTAZIONE

Gli strumenti e le metodologie di individuazione dei bisogni reali o potenziali dell'ospite sono:

1. Elaborazione dei documenti: - P.A.I. (progetto assistenziale individuale) P.E.I. (progetto educativo individuale), PTRP (progetto terapeutico riabilitativo personalizzato), redatti ai sensi delle normative di riferimento delle diverse aree di assistenza.
2. Analisi degli input e conseguente (eventuale) ridefinizione di determinati processi del servizio erogato, in base all'applicazione del "Documento di sistema - Gestione del miglioramento", sviluppato ai sensi della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015.

L'applicazione e l'analisi periodica dei documenti sopra descritti assicura anche gli opportuni strumenti di verifica e valutazione. A questo proposito, si sottolinea infine che la struttura è soggetta con cadenza almeno annuale a verifiche ispettive interne nonché poste in atto dall'ente di certificazione CSQA, come prevede la normativa di qualità ISO 9001:2015.

	GESTIONE DEL SERVIZIO	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--

MODALITÀ DI TRASMISSIBILITÀ A GARANZIA DELLA CONTINUITÀ PROGETTUALE

La continuità armonica dei piani di assistenza che individualmente vengono elaborati per ogni ospite, come evidenziato al precedente paragrafo, è garantita da:

1. Elaborazione della cartella sanitaria da parte del medico di struttura, che nella parte iniziale dello sviluppo prevede l'assunzione di referti medici, terapie in atto, informazioni generali e specifiche circa lo stato di salute dell'ospite.
2. Aggiornamento continuativo di tale cartella sanitaria.
3. L'uso dei protocolli definiti dalle normative di riferimento e sviluppati ai sensi della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015.

ORARI APERTURA: GIORNALIERI, SETTIMANALI, ANNUALI

Nella documento «Carta dei servizi» sono indicati gli orari di apertura al pubblico durante i quali è possibile far visita agli ospiti accolti in struttura.

Tale documento dà informazioni, inoltre, anche circa le regole di accesso di altri possibili interessati ad una visita presso la struttura, tra cui ad esempio fornitori, informatori scientifici, volontari ecc.

SCHEMA TURNI OPERATORI

Lo schema turni del personale è indicato su apposita modulistica visibile nelle bacheche del personale in struttura.

ATTIVITÀ GIORNALIERA, SETTIMANALE, MENSILE

Le attività avviate presso la struttura sono definite dal piano di lavoro relativi alle mansioni dei lavoratori nel quale vengono indicate le singole operazioni giornaliere, settimanali e mensile poste in atto.

Tali documenti sono sviluppati in base ai dettami della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Infine, il servizio prevede anche l'erogazione di attività di volontariato, condotto da personale impiegato a titolo gratuito, la cui portata è definita dall' "Associazione Volontari dell'Opera Diocesana Assistenza" e/o dalle singole convenzioni che l'ente può stabilire per collaborare in modo stabile e continuativo con il mondo del volontariato locale.

Sono anche definite le attività/laboratori organizzati e gestiti per gli ospiti.

RISORSE STRUTTURALI, STRUMENTALI E TECNICHE

Le risorse strutturali, strumentali e tecniche, nonché il parco auto di comunità, sono gestite ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015.