



Manuale di organizzazione





Indice

Premessa e storia della nostra Casa	3
Struttura legale (organigramma) e statuti	5
Un approccio per processi	7
Comunicazione	9
Direzione strategica e operativa	11
Evoluzione organizzativa e Carta dei servizi	12
Attività di pubbliche relazioni	13
Valutazione e controllo	15
Processo di assistenza e cura	16
Richiesta di ammissione e accettazione	17
Pianificazione dell'assistenza	18
Assistenza di base	20
Gestione del personale	23
Gestione delle risorse	25
Miglioramento continuo	27
Sistema di Gestione	30
Contestazioni al nostro SQ	32

Diritti: *In qualità di editore della presente pubblicazione, la Casa di riposo Griesfeld - Egna si riserva ogni diritto sul presente Manuale di organizzazione. Il suo contenuto è riservato e inoltrabile solo previo consenso scritto della direzione. Senza un'autorizzazione scritta dell'azienda non è consentito copiare, riprodurre o trasferire su supporto di dati il presente Manuale di organizzazione o anche solo parti di esso.*



Premessa e storia della nostra Casa

Dare e prendere

*Dammi un posto, ma uno al sole!
Non quattro mura che mi facciano sentire prigioniera.
Dammi un sostegno e costruiscimi un parapetto, ma non erigere un recinto!
Lasciami spazi di libertà e aria da respirare.
Sgombrami la strada, ma lasciami scegliere quale imboccare.
Dammi un'occhiata, ma anche uno sguardo.
Non servono tante parole.
Sorridere con gli occhi infonde così tanta fiducia
Ridi pure dei miei capricci, se non sai fare diversamente, ma non deridermi mai.
Lo sai, dipende sempre tutto dai punti di vista.
Dammi la mano, ma fammela sentire, forte e calda.
E lasciala nella mia, nell'ultimo tratto di strada, fino a quando sarò io ad allentare la presa.
Prenditi in cambio tutto quel che lascio:
il tempo vissuto, la mia sincera gratitudine e,
visto che a questo mondo niente è gratis, anche i miei risparmi.*

Un pensiero e un appello della signora M, ospite della nostra Fondazione

Storicamente, la nascita dell'antico "ospedale di Santo Spirito", nel *burgum novum* di Egna, risale al primo Medioevo. Quella struttura definita "hospitale" svolgeva caritevolmente attività destinate a soddisfare le esigenze di prima necessità di una popolazione ampiamente impoverita. Con un significato diverso da quello oggi dato al termine "ospedale", quella casa dava accoglienza a mendicanti, senzatetto, garzoni e altri bisognosi. Anche i pellegrini in viaggio per Roma, la Palestina, o la Spagna potevano trovarvi temporaneamente vitto e alloggio. Le risorse economiche necessarie al sostentamento materiale provenivano da diverse donazioni, da lasciti privati e tributi annuali dei poderi dei dintorni.

Intorno al 1840, la casa "hospitale" fu trasferita dal maso "San Gallo" al palazzo de signori di Cazan Griesfeld. Nel medesimo anno, la congregazione delle "Sorelle della Misericordia" iniziò ad occuparsi dell'assistenza generale ai malati, comportando per la struttura un crescente livello di qualità, innovazione e professionalizzazione. Il miglioramento portò l'ospedale a prendersi cura anche degli indigenti, degli anziani e delle persone più fragili e bisognose di assistenza.

Era il 1972 quando si gettarono le fondamenta per la costruzione di una nuova struttura idonea a soddisfare i requisiti medici e architettonici nella cura e assistenza agli anziani.

Nella progettazione si fece riferimento ai valori statistici generalmente validi nell'area di lingua tedesca. Mancando in Alto Adige analoghe istituzioni in grado di vantare una certa modernità, si prese spunto da altre realtà europee, andando a osservare da vicino quelle costruzioni e raccogliendo preziose esperienze da cui partire per la definizione dei criteri progettuali.

A disegnare il progetto fu un architetto di Egna, il dott. Hansjörg Holzknecht. Sotto molti aspetti, la costruzione originaria riesce ancor oggi a soddisfare le aspettative dell'utenza. La nuova casa di riposo per anziani, presieduta da Valentin Lutzenberger, veniva inaugurata nel 1978 con l'inserimento dei primi ospiti. Il complesso è stato nel frattempo ristrutturato e ammodernato.

Attualmente la Casa di riposo mette a disposizione 77 posti letto, suddivisi fra 43 stanze singole e 17 doppie. Tutte le camere sono dotate di balcone, doccia/WC accessibili alle persone con abilità ridotte, telefono e connessione TV. A favorire i momenti di socializzazione sono la nostra caffetteria e diversi ambienti polifunzionali. Una cappella privata offre a ognuno la possibilità di vivere momenti di preghiera. Disponiamo inoltre di una lavanderia interna. La cucina osserva orari di apertura flessibili, oltre a proporre menù idonei alle esigenze degli ospiti.

Intorno alla casa di riposo si apre un bellissimo giardino in cui poter passeggiare.



Negli ultimi anni si sono aggiunte nuove strutture e forme di assistenza:

la Casa Lisl-Peter a Montagna: di proprietà del Comune di Montagna, è stata affidata in gestione a Griesfeld APSP. La struttura per anziani ha un'ospitalità di 30 stanze singole e 8 doppie. La cucina interna alla casa consente agli ospiti di seguire una dieta variata. Anche il servizio lavanderia è interno alla struttura. Un cortile interno, ben ombreggiato, permettere di trascorrere all'esterno le giornate più calde.

In entrambe le strutture residenziali forniamo le seguenti forme di assistenza speciale:

“Comunità alloggio” – 10 posti ad Egna e 8 posti a Montagna. Queste forme di coabitazione e assistenza specifica si rivolgono alle persone affette da demenza. In aggiunta a questo disponiamo, in entrambe le strutture, di letti per ricovero temporaneo, precisamente 3 ad Egna e 4 a Montagna.

Complessivamente sono altresì disponibili 6 posti per l'assistenza diurna ogni giorno della settimana.

Inoltre:

Presso la Casa degli Anziani ad Egna mettiamo a disposizione 12 mini-appartamenti per forme di abitare autonomo con l'assistenza di un accompagnatore.

Altri 8 mini-appartamenti rispondenti sempre di abitare assistito sono disponibili ad Aldino, presso la Casa Malyer.



Struttura legale e statuti

Aspetti generali

La Casa di Riposo Fondazione "Griesfeld" è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, abbreviata con l'acronimo APSP. Nello specifico si tratta di un ente di diritto pubblico. La vigilanza compete all'amministrazione provinciale, Ripartizione Enti Locali.

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è composto da sette membri designati dalla Giunta Provinciale su proposta del Consiglio comunale dei comuni di Egna e Montagna. I membri del Consiglio di Amministrazione restano in carica cinque anni. Eleggono tra le proprie file il Presidente, il quale presiede il Consiglio di Amministrazione e rappresenta legalmente la Fondazione.

Il Consiglio di Amministrazione (CdA)

Il Consiglio di Amministrazione è il massimo organo dell'azienda e l'organismo di vigilanza dell'istituzione. In questa sua qualità, il CdA è responsabile delle decisioni strategiche di maggiore portata.

Il Presidente

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione rappresenta legalmente e giuridicamente l'ente.

Il Revisore

Il Revisore opera in conformità alla legge e allo Statuto, collaborando con il CdA, vigilando sulla regolarità contabile e finanziaria dell'amministrazione dell'ente e attestando la corrispondenza dei risultati dei conti con le strutture contabili; a tale scopo, il Revisore redige un'apposita relazione, allegata alla delibera sul rendiconto generale (per il resto si rimanda alle norme di legge in vigore).

Il Direttore

Il Direttore è competente e responsabile della direzione dell'azienda ai sensi delle norme vigenti e rispondente a una gestione moderna. Si occupa dell'amministrazione ordinaria ricorrendo ad idonee forme di definizione e controllo per il conseguimento degli obiettivi.

Il Consiglio della Casa

Il Consiglio della Casa è un organo consultivo e partecipativo interno, un organo di coordinamento che congiunge fra loro l'organo di gestione, i residenti e i loro congiunti, e composto come segue:

- dal Direttore dell'Ente
- da un membro del Consiglio di amministrazione
- dal Responsabile tecnico dell'assistenza
- dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
- dal Medico competente
- da 4 rappresentanti dei residenti e loro familiari
- due membri sostituti

Convocazione del Consiglio della Casa: ad opera del Direttore o su richiesta di un terzo dei suoi membri.

Funzioni del Consiglio della Casa: il Consiglio formula proposte, discute i problemi sottoposti alla sua attenzione in relazione all'organizzazione, al buon funzionamento del servizio e alla convivenza nelle case e promuove soluzioni. Può proporre modifiche alla Carta dei Servizi e al Regolamento interno.

Durata in carica: 3 anni



Chi siamo.....

- Un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (APSP)
- Un'organizzazione non profit di diritto pubblico
- Professionisti dell'assistenza agli anziani
- Una moderna azienda di servizi

Cosa facciamo.....

Vogliamo offrire una casa alle persone anziane facendo loro sentire che ci siamo quando sentono di avere bisogno di aiuto.

Cosa offriamo.....

- Camere singole e doppie
- Mini-appartamenti con servizio di accompagnamento
- Letti per ricovero temporaneo
- Assistenza diurna
- Caffè "Griesfeld"
- Cappella interna alla struttura
- Lavanderia interna
- Telefono
- Prevenzione malattie
- Equilibrio psichico
- Benessere fisico
- Alleviamento delle sofferenze
- Dignità nel fine vita



Un approccio per processi

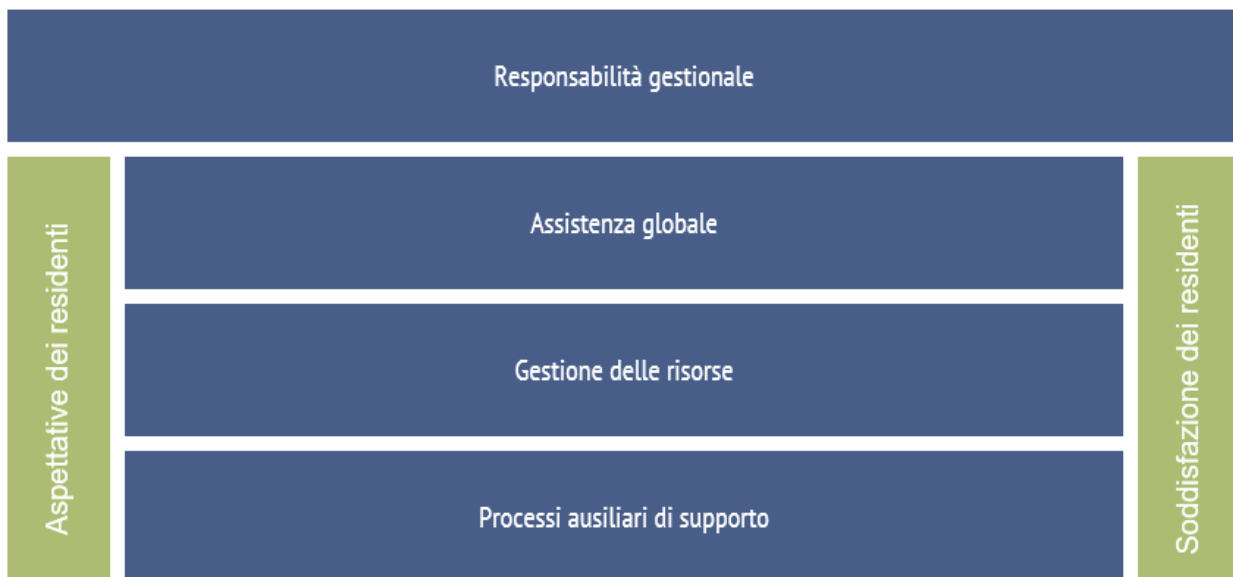
Nell'ambito dell'organizzazione delle procedure concepiamo il nostro servizio come un processo globale, articolato a sua volta in tanti piccoli processi interrelati, i quali vengono guidati e orientati per conseguire il massimo dell'efficienza.

Applicato a un Sistema di Gestione per la Qualità, un siffatto approccio sottolinea l'importanza

- della comprensione e soddisfazione dei requisiti
- della necessità di guardare ai processi nell'ottica della creazione di valore,
- di conseguire risultati in termini di performance ed efficacia dei processi e
- del miglioramento continuo dei processi sulla base di misurazioni obiettive.

Un'attività che utilizzi risorse e venga svolta per consentire la trasformazione di input in output è definita "processo". Spesso il risultato (output) di un processo costituisce l'input diretto per il processo successivo. L'adozione di un sistema di processi in un'organizzazione, unitamente all'identificazione, interazione e gestione di questi processi, può essere definita "approccio per processi".

Il nostro modello di processo



Serve il contributo del singolo... perché funzioni!

È nostra convinzione che, solo agendo uniti, in un gruppo ad alta coesione interna, si possa essere in grado di rispondere alle alte attese riposte nelle nostre funzioni. Le strutture e le gerarchie vecchie e rigide soffocano la creatività e l'iniziativa personale. Per questo, aspiriamo a una via di mezzo fra ordine e stabilità, da un lato, e individualità e libertà, dall'altro. Ci adoperiamo in favore di un ambiente lavorativo ispirato all'apertura verso l'altro e alla cordialità, in cui gli inevitabili conflitti vengano affrontati con tolleranza e schiettezza, e con la disponibilità a imparare dagli errori. Il personale è chiamato ad adempiere con il massimo impegno agli incarichi affidati. In ogni postazione e nello svolgimento delle mansioni quotidiane, ciascuno dipende però dall'azione della comunità, a prescindere dal posto occupato, e quindi dai superiori fino al personale subordinato, passando per gli addetti con analoghe funzioni.



I valori che abbracciamo

- Ci veniamo incontro con stima e rispetto, alimentando la fiducia reciproca
- Siamo aperti e curiosi di imparare e sapere, per poi condividere
- Comunichiamo con chiarezza, franchezza e rispetto
- Estendiamo il nostro rispetto anche all'ambiente, concorrendo alla crescita e allo sviluppo della società



Comunicazione

*Aver pensato non significa ancora aver detto
Aver detto non significa ancora aver ascoltato
Aver ascoltato non significa ancora aver capito
Aver capito non significa ancora aver accettato
Aver accettato non significa ancora aver applicato
Aver applicato non significa ancora aver mantenuto*

La comunicazione costruttiva serve a:

- rendere visibili interessi differenti, negoziarli assieme e cercare soluzioni e compromessi validi
- fare chiarezza sul proprio ruolo, individuare e rispettare il proprio margine di responsabilità e di azione
- assicurare lo scambio di informazioni per riuscire nell'adempimento degli incarichi

Informazione personale = il dovere di informarsi

Ecco, in sintesi, i nostri principi:

- correttezza nei modi
- apertura mentale – franchezza
- capacità di gestione dei conflitti
- chiarezza e trasparenza
- tolleranza
- riservatezza
- disponibilità al dialogo

Il Sistema di Gestione e il presente Manuale di organizzazione, gestione e controllo mirano a garantire che

- si possedano, conoscano e applichino criteri/regole comuni per la cooperazione all'interno dell'organizzazione
- si definiscano con chiarezza i punti di interazione con i terzi
- attraverso la documentazione dei processi e delle istruzioni, si migliori il nostro operato, mettendolo in pratica e comunicandolo con obiettività e focalizzazione sugli effetti
- si possa fare tesoro del sapere altrui e metterlo in pratica
- si migliori la produttività nel rispetto dei principi di controllo e gestione per la qualità

Modalità

È fondamentale che ogni addetto capisca il funzionamento del nostro sistema di gestione. Solo in questo modo potremo garantire il conseguimento degli obiettivi preposti. Le responsabilità nell'adempimento dei compiti sono sostanzialmente disciplinate e indicate nel presente Manuale di organizzazione, gestione e controllo.

Iter gerarchico

Per tutte le informazioni ci si dovrà attenere alla via gerarchica (vedi organigramma). Solo in casi eccezionali e urgenti sarà consentito saltare passaggi, con l'obbligo però di informarne quanto prima il soggetto così escluso. Per le informazioni che ritenga necessarie ai fini della guida dell'azienda, la Direzione potrà decidere di acquisirle anche direttamente, senza attenersi cioè all'iter gerarchico.



Comunicazione regolata

Affinché nella comunicazione non sia lasciato nulla al caso, già prima dello scadere di un esercizio si definirà per la comunicazione un programma dei diversi scambi/colloqui da portare avanti internamente ai singoli reparti e fra un reparto e l'altro. I soggetti di volta in volta responsabili si dovranno attenere a questo programma pianificando per tempo gli incontri/le riunioni.

Informazioni a tutto il personale

All'occorrenza, gli eventuali comunicati scritti saranno inviati dalla Direzione a tutto il personale. I comunicati conterranno informazioni, istruzioni e novità e saranno trasmessi elettronicamente ad ogni dipendente servendosi del "Portale personale".



Direzione strategica e operativa

Linee guida

La necessità di tenere nella dovuta considerazione e osservare con la dovuta lungimiranza i cambiamenti in atto, utilizzando le sempre più carenti risorse finanziarie nel rispetto dei criteri di correttezza economica, richiede sostanzialmente una programmazione estesa ad ogni settore. Al fine di adeguare la nostra struttura sociale a queste esigenze, il Consiglio di Amministrazione e il personale, elaborando le linee guida, hanno definito direttive vincolanti per le attività e le funzioni della nostra fondazione.

Partendo da un'accurata analisi dello stato di fatto (punti di forza/punti deboli, opportunità/rischi, esigenze dei soggetti interessati, condizioni generali, vincoli di legge, mercato/contesto/tendenze, possibili, potenziali di ottimizzazione ecc.) procediamo all'elaborazione della strategia aziendale.

Ai fini della sua definizione ci avvaliamo di metodi poggianti su sondaggi, gruppi di studio, indici generali, statistiche e strumenti di qualità.

Sulla scorta delle linee guida formuliamo quindi gli obiettivi strategici a lungo termine derivando da essi la programmazione strategica (triennale/quinquennale). Riesaminata annualmente nella Management-Review, questa programmazione strategica potrà essere eventualmente riformulata e in ogni caso sottoposta a monitoraggio continuo.

Politica e strategia

"Mission" e "Vision" della nostra istituzione, al pari dei valori a cui aderisce, saranno comunicati dalla dirigenza principalmente attraverso l'esempio e l'espressione della propria personalità. La buona predisposizione verso l'utenza si esprimerà soprattutto attraverso i contatti del nostro personale con i clienti (residenti e familiari). L'orientamento e lo sviluppo seguiti a lungo termine dall'azienda Griesfeld saranno delineati in anticipo dai dirigenti nell'ambito del processo di guida dell'azienda. In occasione dei riesami annuali della gestione, i dirigenti rifletteranno sulla strategia alla luce dei cambiamenti interni ed esterni intervenuti, provvedendo eventualmente alla sua correzione. Questi stabiliranno altresì annualmente le necessità di aggiornamento del personale, incarnando in prima persona il processo direttivo e mirando a fungere da esempio nella messa in pratica dei valori condivisi.

Obiettivi strategici

Sulla scorta delle linee guida vengono formulati gli obiettivi strategici a lungo termine, derivando da essi la programmazione strategica (triennale/quinquennale). Riesaminata annualmente nell'ambito della Management-Review, questa programmazione strategica potrà essere eventualmente riformulata. Gli obiettivi strategici vengono elaborati dalla Direzione e approvati dal Consiglio di Amministrazione. Partendo da questi si stabiliranno per i singoli reparti gli obiettivi a lungo termine, organizzati nell'ambito di una pianificazione annuale.

Obiettivi operativi

I responsabili di reparto discuteranno annualmente con il personale gli obiettivi strategici e di reparto così definiti. Grazie a questo dialogo, gli addetti saranno coinvolti nell'attuazione ed esecuzione degli obiettivi in modo tale da promuovere una loro maggiore identificazione con le finalità concordate. Attraverso il confronto con il personale si garantisce quindi che ciascuno degli addetti dia il proprio contributo personale al raggiungimento degli obiettivi. In base alle misure stabilite, saranno delegate ai dipendenti singole funzioni specifiche.



Evoluzione organizzativa e Carta dei servizi

La nostra Carta dei servizi

- informa in merito alle formalità di ammissione e ai servizi offerti
- costituisce l'impegno a garantire e rispettare un determinato livello qualitativo
- segnala agli utenti i loro diritti e doveri
- rende noti i nomi dei referenti e interlocutori
- è utile a tutti i soggetti interessati

Sviluppo dell'organizzazione

- Miriamo ad avere un'organizzazione più efficiente
 - Una collaborazione più efficiente
 - Condizioni di lavoro più soddisfacenti
 - In futuro i cambiamenti non dovranno più generare paure e timori
- In quest'ottica l'evoluzione dell'organizzazione è un processo continuo.

Le nostre competenze distintive

Le nostre competenze chiave sono date dal know-how con cui ci distinguiamo sostanzialmente dagli altri, un sapere che concorre in modo significativo alla fornitura dei servizi e che risulta concretamente percepibile dagli utenti. Le competenze distintive sono immateriali, non diventano obsolete, richiedono un continuo sviluppo, sono difficilmente copiabili e soggette all'osservazione del management. Le nostre competenze distintive consistono nella capacità di

- operare tenendo conto della biografia del singolo
- comunicare in modo consapevole ed efficace
- ragionare alla maniera di un imprenditore e in un'ottica strategica
- essere creativi
- essere forti e saper accettare le critiche



Attività di pubbliche relazioni

L'idea generalmente associata alle case di riposo è negativa: l'ingresso nella struttura viene cioè equiparato a una netta discesa sociale, se non addirittura all'interdizione. I nostri sforzi di comunicazione sono dunque rivolti, in primis, a migliorare questa immagine negativa e a influenzarla positivamente nel lungo periodo.

L'attuazione dei criteri definiti nelle linee guida, ossia di quella che è la nostra visione, riveste per noi un'importanza primaria

L'apertura verso l'esterno, l'accresciuta integrazione nella vita del paese e la pubblica fruizione della nostra struttura mirano a farne una realtà viva.

Vogliamo contrastare l'isolamento dei nostri ospiti offrendo loro possibilità di contatto sociale. Vogliamo spalancare la nostra casa all'esterno, rendendola parte integrante del contesto sociale del paese e dei comuni limitrofi. La Casa dovrà diventare un luogo di incontro fra persone di ogni età, sia allo scopo di mantenere la vitalità della dimora che, del resto, nell'intento di accrescere la consapevolezza verso il processo di invecchiamento, che vorremmo venisse inteso solo come una delle tante fasi della nostra esistenza.

Il nome della Casa sarà un marchio che ne attesta la qualità, ma anche la flessibilità, l'apertura, la buona predisposizione nei confronti dell'utenza e, non da ultimo, anche la ricerca di soluzioni nuove e magari non convenzionali.

La nostra attività di relazioni con il pubblico viene quindi pianificata a cadenza annuale e include un'intensa presenza sui media, appuntamenti fissi con serate informative rivolte a politici/assessori comunali e familiari, relazioni su temi specifici, la "Giornata delle porte aperte", il coinvolgimento delle associazioni locali nella vita della Casa, svariati momenti di festa ed eventi collettivi, dibattiti e tavole rotonde rivolte agli interessati su problematiche specifiche.

L'attività di pubbliche relazioni interna si rivolge al personale. Le modalità con cui i nostri addetti si esprimono a contatto con i residenti e gli altri destinatari della comunicazione incidono in modo significativo sull'opinione del pubblico nei confronti della nostra struttura. I nostri operatori sono dunque i principali biglietti da visita. Con il ricorso ad eventi dedicati vogliamo dare pubblicità alla nostra filosofia aziendale. Il sistematico coinvolgimento in svariate attività mira a promuovere l'identificazione del nostro personale con l'azienda e ad accrescere il grado di soddisfazione sul lavoro mediante l'aumento della motivazione.

Le regole di fondo qui di seguito specificate servono dunque a promuovere un'efficace attività di pubbliche relazioni. Esse costituiscono i fondamenti e le premesse di un'attività mirata di public relations.

Pianificazione sistematica	Nel lungo periodo il successo ci sarà se saremo capaci di sfruttare tutte le opportunità date dal processo di comunicazione
Credibilità	È la massima priorità. È importante convincere con i fatti, non solo a parole. Tutte le informazioni devono poter essere verificabili.
Sovranità	Se siamo certi che il nostro lavoro è valido, corretto e qualificato, niente e nessuno potrà scalfirci.
Modestia	Comunicare all'esterno è ben più del mettersi in mostra. Al centro di tutta la comunicazione rimane sempre la persona.
Tempestività	L'attualità rende i comunicati interessanti. I messaggi vanno quindi trasmessi al momento giusto, non troppo presto e nemmeno troppo tardi.
Continuità	L'attività di pubbliche relazioni è un processo continuo. Non deve dipendere dal caso, dai capricci o dagli umori. Continuità significa costanza.



Tirocinanti – Bambini – Ragazzi

Nell'ottica della futura carenza di operatori del settore e in vista delle opportunità che emergeranno sul mercato del lavoro, abbiamo il dovere di richiamare l'attenzione dei bambini e adolescenti sulla nostra struttura trasmettendo, attraverso l'apertura e la sensibilizzazione, un'immagine positiva. Il coinvolgimento degli asili e delle scuole nella vita quotidiana della struttura offre ai bambini e ai ragazzi la possibilità di conoscere da vicino la nostra realtà. A questo scopo promuoviamo visite periodiche e coltiviamo progetti comuni.

È un dare e ricevere reciproco. Gli anziani mettono a disposizione il loro antico sapere e i giovani portano una ventata di freschezza. Cadono le barriere e, con esse, i timori nutriti verso ciò che è diverso e ignoto.

Agli istituti scolastici tecnico-professionali diamo l'opportunità di svolgere stage di specializzazione e a contenuto sociale.

Nell'operare con i tirocinanti ci siamo prefissi l'obiettivo di favorire un dialogo fra teoria e pratica.

A ogni praticante assegniamo una persona di riferimento, incaricata di affiancarlo/a per tutta la durata del tirocinio. Nel farlo ci atteniamo agli obiettivi fissati dalle singole strutture formative premurandoci di rimanere in contatto.



Valutazione e controllo

Al fine di poter misurare il grado di conseguimento degli obiettivi strategici che ci siamo prefissati, abbiamo introdotto la funzione del Controllo strategico e, per evidenziare e classificare con chiarezza i singoli risultati ottenuti, ricorriamo a tutta una serie di indagini e misurazioni. Eccole in dettaglio:

Sistema di revisione

Ad intervalli periodici, la Gestione Qualità (QM) esegue una valutazione delle misurazioni e, nell'eventualità di scostamenti dagli obiettivi, avvia un approfondimento, un circolo della qualità o un progetto.

- Misurazioni del grado di soddisfazione (gruppi di riflessione, interviste, sondaggi)
- Esiti degli audits
- Indicatori di processo
- Grado di attuazione dei progetti o circoli della qualità
- Misure di segnalazione, prevenzione e correzione errori
- Follow up di riesami gestionali precedenti
- Analisi dei punti di forza e delle carenze

Sulla scorta dei risultati si rivedono e precisano quindi gli obiettivi strategici.

L'analisi congiunta consente di evidenziare sia l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità che il miglioramento rispetto alle esigenze dell'utenza.

La pianificazione dei progetti permette inoltre di garantire la disponibilità delle necessarie risorse finanziarie e la dovuta considerazione nel bilancio di previsione.



Processo di assistenza e cura

La nostra idea di assistenza e cura

Nel modello che ci siamo preposti come guida, abbiamo deciso di aderire pienamente e incontrovertibilmente al principio di assistenza olistica, ossia della persona nella sua interezza.

L'obiettivo che ci prefiggiamo consiste nel rendere possibile e migliorare la qualità della vita, l'autonomia e l'attività del singolo individuo. Limitarsi a organizzare la mera cura e igiene della persona e il suo ricovero non è, per noi, sufficiente.

L'autonomia dell'individuo, il libero arbitrio, la competenza sociale degli anziani vanno preservati il più a lungo possibile e mirando, ove consentito, a incentivarli. Quando parliamo di autonomia, in ogni caso, non ci riferiamo primariamente al corpo bensì alla mente e alla psiche dell'individuo, ossia alla capacità autonoma di pensare, provare emozioni e, ovviamente, alla facoltà di decidere o co-decidere in prima persona.

Per una persona avanti con gli anni, il fatto di essere anziana o non pienamente abile è più facile da affrontare se, in chi le sta intorno, può contare sulla consapevole accettazione della dignità di questa fase della vita.

Nell'organizzare la giornata, cerchiamo di avvicinarci allo stile di vita normalmente seguito dalle persone fra le mura domestiche. La struttura interna e l'organizzazione della nostra azienda sono dunque in linea con quella che è la normale quotidianità delle persone. Strettamente correlato a questo aspetto è il principio dell'individualità. L'idea, cioè, è che anche l'anziano abbia diritto di concorrere a definire le proprie giornate. Da parte nostra resta l'obbligo di rispettare i suoi desideri e le sue preferenze. Ovvio che, questo, non sia sempre realizzabile al 100% ma esso resta, comunque, un nostro obiettivo.



Richiesta di ammissione e accettazione

La nostra struttura dà accoglienza a persone pienamente autonome così come a persone che necessitano di diversi gradi di assistenza, dai più ai meno lievi, senza distinzioni di sesso o di appartenenza linguistica.

Il nostro processo di introduzione all'assistenza riveste un ruolo particolarmente importante per la prenotazione e la richiesta di un posto in struttura. Un incontro personale serve a fornire tutte le informazioni del caso, dando la possibilità ai richiedenti di fare con calma tutte le domande che sorgono in relazione al trasferimento nella residenza.

Le informazioni fornite agli interessati riguardano la retta, le possibilità di sostegno economico e i documenti richiesti per l'adempimento delle formalità di ammissione, oltre che l'organizzazione delle giornate nella struttura ecc.

Nel corso di questo incontro introduttivo verifichiamo se i servizi che offriamo siano atti a soddisfare le esigenze dei richiedenti. Al colloquio segue una visita guidata della struttura, utile ad abbattere i timori spesso nutriti di fronte alle novità o alle realtà sconosciute.

L'eventuale intenzione manifestata dal futuro ospite di portarsi appresso una parte del mobilio personale viene annotata in fase di accettazione del residente. Al termine della permanenza nella casa, gli elementi di arredo potranno essere ritirati dall'interessato o dai familiari.

Il ricovero temporaneo a sostegno dei familiari impegnati nell'assistenza

Nella nostra struttura è prevista la possibilità di un ricovero temporaneo con permanenze di qualche settimana in camera singola o doppia. Il servizio è pensato per alleggerire il peso che grava sui familiari che assistono, dando loro la possibilità di svagarsi o, semplicemente, riprendere le forze.

Fase introduttiva

La raccolta di informazioni prevista nell'ambito del processo di assistenza e cura ha inizio nella fase introduttiva nella quale vengono raccolti, appunto, tutti i dati anagrafici, personali e medici del futuro ospite della struttura. Come previsto dalle nostre procedure, tutte queste informazioni vengono costantemente aggiornate. Per i restanti aspetti si rimanda alle descrizioni del processo di assistenza e cura.



Pianificazione dell'assistenza

Processo di assistenza e cura secondo Fichter / Meier

Nella nostra idea di assistenza ci ispiriamo al modello elaborato da Maria Riedl.

Non vogliamo fare qualcosa di buono, vogliamo fare del bene.

Nell'attività di assistenza e cura quotidiane gli aspetti in primo piano sono i seguenti:

- accrescimento dell'autostima (della propria identità)
- ampliamento dei margini di azione individuale
- orientamento
- impegno a far "sentire a casa"

Le risposte positive dell'ambiente e una qualità generale estesa a tutti i servizi forniti sono aspetti a cui teniamo in modo particolare. La qualità dell'assistenza è garantita attraverso:

- la disponibilità di personale specializzato e altamente qualificato
- la documentazione dell'attività assistenziale
- la pianificazione dell'assistenza e cura
- le visite dei responsabili dell'assistenza
- il passaggio delle consegne eseguito con il confronto tra gli operatori
- svariati standard relativi all'assistenza medica e sociale
- rapporti improntati alla stima e al rispetto

Pianificazione dell'assistenza

Ci siamo consacrati a portare avanti una forma di assistenza interamente "attivante" (mantenimento delle capacità) ovvero "riattivante" (ripristino della capacità perdute). Crediamo infatti che, preservando nelle persone la maggiore autonomia possibile, si condizioni positivamente anche la stima verso se stessi e, conseguentemente, la qualità di vita in età senile.

Nella nostra Casa di riposo sono tanti gli operatori impegnati a lavorare per il bene degli ospiti. Di qui, l'esigenza di coordinare e uniformare l'intervento del personale. La pianificazione costituisce, di per sé, già la metà del lavoro. Pianificando l'attività di assistenza e cura, siamo in grado di garantire una qualità di assistenza che viene incontro agli obiettivi che ci siamo prefissati e alle esigenze dell'utenza.

Come ogni forma di pianificazione, anche quella dell'assistenza si articola in 6 passi:

- la raccolta di informazioni
- l'individuazione di problemi e risorse (= diagnosi dei bisogni assistenziali)
- la definizione degli obiettivi dell'assistenza
- la pianificazione degli interventi assistenziali
- l'esecuzione degli interventi pianificati
- la valutazione degli interventi eseguiti e del loro effetto sugli ospiti della struttura

Nella fase di raccolta delle informazioni si acquisiscono tutti i dati (referti ospedalieri, certificazioni mediche, osservazioni) utili a fare una stima delle necessità di assistenza e cura. La procedura consente di individuare le problematiche specifiche e le risorse (ossia le capacità residue) dell'ospite della struttura.

In collaborazione con quest'ultima/o si convergono quindi gli obiettivi e concordano gli interventi idonei e quantificabili per il loro raggiungimento. Questa fase è seguita dall'attuazione degli interventi di assistenza e cura e, trascorso un periodo di tempo definito, dalla valutazione del risultato degli interventi attuati (se l'obiettivo sia stato dunque conseguito o meno e in che misura). E da qui il ciclo riprende...



Diagnosi dei bisogni assistenziali

Stanti le informazioni acquisite e le osservazioni fatte, viene quindi formulata una diagnosi dei bisogni assistenziali specificando altresì le risorse della persona.

La diagnosi dei bisogni assistenziali si articola in

- titolo di diagnosi assistenziale
- eziologia (cause)
- sintomatologia (sintomi)

Definizione degli obiettivi dell'assistenza

Le finalità dell'assistenza sono definite in base alle priorità assistenziali e alle aspettative riposte nell'assistenza; vengono fissate d'intesa con l'ospite e/o i familiari e soggetti che ne hanno la responsabilità.

Pianificazione degli interventi

Gli interventi possono essere personalizzati, oppure rispondere a linee standard. Anch'essi vengono definiti d'intesa con il diretto interessato e/o i familiari e soggetti che ne hanno la responsabilità.



Assistenza di base

Attuazione dell'assistenza

La nostra struttura fornisce servizi di sostegno e assistenza domestica, sociale, infermieristica, riabilitativa e medica di persone anziane di entrambi i sessi.

È nostro obiettivo consentire e migliorare la qualità di vita, l'autonomia e l'attività dell'individuo.

Limitarsi a organizzare la mera cura e igiene della persona e il suo ricovero non è, per noi, sufficiente. Nelle nostre linee guida abbiamo manifestamente e incontrovertibilmente aderito al principio dell'assistenza olistica, intesa come assistenza completa, rivolta alla persona nella sua interezza.

L'autonomia dell'individuo, il libero arbitrio, la competenza sociale degli anziani vanno preservati il più a lungo possibile e mirando, ove consentito, a incentivarli. Quando parliamo di autonomia, in ogni caso, non ci riferiamo primariamente al corpo bensì alla mente e alla psiche dell'individuo, ossia alla capacità autonoma di pensare, provare emozioni e, ovviamente, alla facoltà di decidere o co-decidere in prima persona.

Il nostro obiettivo strategico consiste nell'accrescere il benessere degli ospiti e nell'offrire alle persone anziane i servizi necessari. L'offerta, cioè, dovrà corrispondere alla domanda.

Assistenza medica

L'assistenza medica è finalizzata ad alleviare le sofferenze. All'occorrenza predisponiamo una forma di assistenza medica e infermieristica. I criteri di fornitura dell'assistenza medica risultano dalle indicazioni date dal personale medico e dagli standard fissati e documentati dagli esperti del settore.

Assistenza psicosociale

Per noi, l'assistenza sociale viene ancor prima delle cure mediche. Comprende una cura e igiene del corpo non solo personalizzata in base alle esigenze del singolo ma avente anche una funzione attivante e di stimolo. È ogni residente a stabilire, nei limiti del possibile, il grado di cure richieste. La pianificazione dell'assistenza è preceduta da un'attenta indagine biografica, fungente da base per la definizione dell'intera assistenza sociale.



Servizi aggiuntivi

“Senza la possibilità di essere attivi non si aprono prospettive capaci di dare un senso alla vita”. Partendo da questa riflessione, organizziamo attività ricreative di vario genere mirando, in questo modo, a portare colore e a dare un senso alle giornate trascorse dagli ospiti della Casa. Proponiamo dunque regolarmente tutta una serie di attività supplementari, come ad esempio sedute di ginnastica, di danza da seduti, appuntamenti con la tombola, passeggiate, lavori manuali e di bricolage, gite e molto altro. Gli obiettivi preordinati a cui rispondono le iniziative di organizzazione ricreativa sono i seguenti:

- **Ottimizzazione:** creazione di condizioni favorevoli allo sviluppo attraverso interventi di stimolo e incentivazione
- **Prevenzione:** interventi preventivi in ambito psicosociale, mantenimento della massima autonomia e autodeterminazione possibili
- **Riabilitazione:** intesa come riacquisizione e mantenimento delle capacità di gestione della propria vita
- **Promozione** del grado di soddisfazione personale attraverso una forma di sostegno attivante

Vitto, alloggio e servizio

La triade che le case di riposo hanno tradizionalmente in comune con le strutture alberghiere incide fortemente sul grado di soddisfazione e sul benessere degli ospiti della Casa. I pasti, in particolare, costituiscono un momento importante nel ritmo della giornata. I momenti culinari, oltre a garantire una dieta equilibrata e conforme alle specifiche esigenze individuali e a fornire tutte le sostanze nutritive di importanza vitale, vengono incontro anche ai bisogni psico-sociali degli ospiti della Casa. La gioia e il piacere di sedere a tavola, di comunicare con gli altri, la cosiddetta accettazione sociale, lo stimolo e l'incentivazione delle capacità psicomotorie sono tutti fattori importanti e da tenere adeguatamente in considerazione nella gestione delle attività di ristorazione nella Casa di riposo.

Riesame e valutazione dell'assistenza

Il processo sanitario è un ciclo richiedente che ogni fase del processo venga costantemente rivista ed eventualmente aggiornata. Considerata la correlazione fra i singoli passi, ogni modifica in un senso comporta necessariamente modifiche agli altri aspetti.

Cosa si intende per “valutazione”?

Detto in parole povere, una valutazione consiste nella stima di un oggetto o un'azione. Più precisamente si tratta della stima di un risultato.

Attraverso una valutazione si misura il grado di conseguimento di un dato obiettivo. La valutazione può essere riferita al risultato (la stima riguarda dunque solo il risultato concreto) oppure al processo (in questo caso si considerano le modalità di raggiungimento dell'obiettivo).

Assistenza post-ricovero

È garantita dai caregivers. La Direttrice chiude il cerchio con un colloquio a circa tre mesi dalla dimissione o dal decesso dell'ospite.

Documentazione dell'assistenza

Documentando l'assistenza per ogni singolo ospite della struttura si garantisce la tracciabilità dei servizi prestati. Con la documentazione si contribuisce a promuovere un'assistenza omogenea e mirata. Le registrazioni servono inoltre da fonte di informazioni per i terzi (medici ecc.) Vengono rispettate, in ogni caso, tutte le norme previste dalla legge sulla privacy.



Pulizia

Per la pulizia della struttura è imprescindibile operare nel rispetto di criteri economici ed ecologici. Anche in questo campo è pertanto necessaria una buona pianificazione, sia in relazione agli orari di lavoro che all'uso dei prodotti e delle attrezzature. Il personale segue regolarmente corsi di aggiornamento sull'uso corretto delle risorse disponibili.

Lavanderia

Ci teniamo particolarmente a gestire con cura e rispetto la biancheria personale dei nostri ospiti.



Gestione del personale

Sviluppo delle risorse umane

*"Non puoi insegnare qualcosa ad un uomo.
Puoi solo aiutarlo a scoprirla dentro di sé."*

(Galileo Galilei)

Negli ultimi anni, le aspettative riposte nelle strutture di assistenza e ricovero anziani sono profondamente cambiate e, con esse, anche i requisiti per il nostro personale.

Gli operatori sono risorse essenziali dell'organizzazione e, in quanto tali, un fattore strategico determinante nella riuscita dell'attività. Il ricorso ad ampi programmi di sviluppo delle risorse umane è pertanto irrinunciabile.

Gli operatori responsabili e motivati costituiscono il nostro maggior capitale. Ecco dunque l'importanza e la sfida di rendere allettanti i posti di lavoro e di individuare e promuoverne l'ulteriore sviluppo attraverso nuove forme di valutazione del personale.

La qualità del nostro operato dipende in buona parte dai nostri addetti. Di qui, la grande attenzione rivolta dalla nostra azienda al sostegno, alla qualificazione e all'aggiornamento del personale.

In quest'ottica rientrano anche i posti di tirocinio e pratica previsti all'interno della struttura.

Pianificazione delle risorse umane

La pianificazione del personale è parte integrante della programmazione dell'attività di impresa. In un'ottica a breve, medio e lungo termine, è destinata a considerare con lungimiranza ogni forma di intervento necessario affinché, nel raggiungimento dei nostri obiettivi, si possa disporre delle risorse umane necessarie. Nel farlo dovremo considerare la qualità e quantità delle risorse umane, il loro impiego nel momento e nel luogo giusto, il rispetto dei margini di spesa e l'andamento previsto dei costi, oltre alle aspettative individuali e alle esigenze dell'azienda.

Selezione e inserimento del personale

Una volta rilevato il fabbisogno di risorse umane, ai sensi di quanto previsto dalle leggi in vigore, segue la pubblicazione del bando di concorso sulla nostra homepage e in altri media. Il profilo professionale e i requisiti specifici ci guidano quindi nella selezione dei candidati in base alle loro qualifiche professionali ed esperienze, oltre che in base a caratteristiche individuali come la flessibilità, la propensione all'apprendimento e la capacità di fare squadra.

Nel corso del colloquio di lavoro vengono quindi esaminati gli altri requisiti (personalità, identificazione...) e l'idoneità del candidato per la posizione richiesta. La Direzione decide quindi sull'ammissione in servizio.

L'inserimento dei nuovi operatori prevede l'affiancamento, per tre mesi, dei responsabili preposti.



Ammissione e affiancamento dei tirocinanti

Riteniamo che una buona formazione sia importante. Per questo motivo la nostra struttura offre regolarmente opportunità di tirocinio a studenti con diversi profili in campo sociale. I tirocinanti vengono costantemente affiancati da un responsabile e, nel corso di incontri periodici, cerchiamo di conoscere le esigenze degli stagisti e di ricevere da loro un feedback.

Crescita personale, aggiornamento e qualificazione del personale

Gli incontri con il personale costituiscono un elemento importante dello sviluppo mirato delle risorse umane. Sono un valido strumento di guida e servono a migliorare la comunicazione e accrescere la motivazione del personale.

La necessità di un controllo discende dalla definizione specifica degli obiettivi. Il controllo è destinato infatti a verificare se e in quale misura gli obiettivi siano stati raggiunti. Il superiore è tenuto a prendere contatti con gli operatori subordinati allo scopo di accertare se questi operino adempiendo alle funzioni delegate. Ogni superiore ha pertanto l'obbligo e anche il diritto di vigilare sull'esecuzione degli incarichi dallo stesso affidati e di controllare i risultati ottenuti. Il controllo non è un segno di sfiducia. Il controllo sull'esecuzione dei compiti avviene a campione e a intervalli irregolari. Il senso di responsabilità personale del singolo dipendente è la premessa atta a rendere superflui controlli eccessivi.

Con il trasferimento della responsabilità delle diverse procedure e procedure parziali agli operatori della struttura e non alla dirigenza si rinnova e sottolinea fortemente la fiducia riposta nelle capacità del singolo. I responsabili di reparto devono adoperarsi a favorire l'ampliamento costante del sapere e delle conoscenze e questo principio vale anche per i singoli operatori subordinati.

Le misure di aggiornamento e qualificazione sono sostenute dalla dirigenza, dalla stessa suggerite e, all'occorrenza, ordinate.

Incontri con gli operatori

Gli incontri con il personale costituiscono un elemento importante dello sviluppo mirato delle risorse umane. Sono un valido strumento di guida e servono a migliorare la comunicazione e accrescere la motivazione del personale.

Aggiornamento e formazione continua

L'aggiornamento e la formazione continua del personale costituiscono un elemento centrale della gestione risorse umane. La dirigenza definisce nell'ambito di una riunione di coordinamento i requisiti fondamentali dell'aggiornamento e formazione continua degli addetti. I singoli responsabili di reparto, inoltre, acquisiscono le seguenti informazioni al fine di affinare e rivedere il piano di formazione del personale:

- bisogni formativi emergenti dagli incontri con gli operatori
- bisogni formativi definiti dalle norme di legge
- esigenze formative di tutti i quadri dirigenti

Gli eventi formativi vengono proposti, primariamente, attraverso piani di aggiornamento interni studiati in funzione dei bisogni specifici della struttura e dedicati a tematiche di attualità.

Il piano formativo fornisce una panoramica delle giornate di formazione/aggiornamento e delle tematiche trattate. La valutazione degli eventi formativi viene eseguita mediante moduli/sondaggi di valutazione o attraverso gli incontri con gli operatori. L'attuazione passa attraverso le riunioni di servizio.



Gestione delle risorse

Acquisizione

La qualità dei nostri servizi dipende in parte anche dalla qualità dei fornitori e dei prodotti forniti. Ecco quindi l'importanza di operare una buona scelta. Con la volontà di non lasciare nulla al caso, comunichiamo apertamente agli interessati il sistema di valutazione messo in atto nella selezione di merci e fornitori.

La nostra gestione magazzino va strutturata in modo da rispondere a criteri di logica, di trasparenza e di conformità alle norme igieniche. Così facendo creiamo i presupposti per l'efficienza dei controlli e della rilevazione dei bisogni.

Deposito

Tutti i magazzini sono contrassegnati da un nome specifico e, sia in termini di allestimento che di organizzazione, risultano conformi alle norme di legge e igieniche in vigore.

Immediatamente dopo la consegna, tutte le merci vengono destinate, senza stoccaggio intermedio, ai singoli settori del magazzino oppure condotte alla destinazione finale. L'accettazione merci, effettuata dal singolo responsabile di reparto ovvero da un suo delegato, prevede l'annotazione dell'avvenuta verifica sulla bolla di consegna. Le merci vengono identificate in base alla descrizione specifica del prodotto. Il prelievo della merce dal magazzino è eseguito attenendosi rigorosamente al criterio First In - First Out, ovvero in base alla data di scadenza, e periodicamente controllato. Le merci scadute o deteriorate vengono regolarmente smaltite.

Cooperazioni

Un elemento saliente dell'empowerment è dato dalla "fluidità organizzativa". La capacità e la volontà di concorrere alla riuscita dell'attività della residenza assumono un'importanza ancora maggiore delle strutture e dei limiti organizzativi. Questo principio viene esteso oltre i margini esterni della casa di riposo accrescendo il bagaglio di conoscenze condivise nelle compartecipazioni e rendendo questo sapere sempre più libero di fluire nell'una e nell'altra direzione.

Nell'ambito dell'attuazione del Programma di eccellenza miglioriamo costantemente i rapporti con i nostri partners. Una volta definite con chiarezza le aspettative reciproche, è possibile agire di conseguenza nella pianificazione dell'attività.

Con il termine "compartecipazione" intendiamo il coinvolgimento e l'affiancamento di

- volontari
- familiari
- assistenti sociali e strutture ospedaliere
- tirocinanti, bambini e ragazzi
- comuni e soggetti interessati
- fornitori

Ambiente di lavoro

L'idoneità dell'ambiente lavorativo e dell'infrastruttura al conseguimento degli obiettivi fissati è verificata e valutata a cadenza almeno annuale nell'ambito del riesame della sicurezza sul lavoro. La valutazione riguarda anche fattori fisici come l'esposizione allo sporco, al rumore, la protezione sul lavoro, l'umidità e l'igiene. La relativa documentazione viene redatta nel contesto della valutazione del posto di lavoro. Le operazioni di verifica sono affidate a un esperto esterno, specializzato in materia di sicurezza sul lavoro. In questo modo garantiamo che, oltre che valida e specializzata, la valutazione sia anche indipendente.

Infrastruttura e impianti tecnici

Il reparto tecnico ha un peso importante all'interno della nostra struttura.

Ricordiamo le principali funzioni di questo reparto:

- assicurazione di un corretto e regolare funzionamento tecnico della struttura
- prevenzione dei rischi



- conservazione degli edifici e dei beni di investimento
- esecuzione di verifiche tecniche in conformità alla norme di legge
- manutenzione di strumenti di misurazione e prova dei requisiti di qualità
- collaborazione con i fornitori esterni

Manutenzione e riparazione

La periodica manutenzione di apparecchi e attrezzature e i controlli di sicurezza concorrono ad aumentare la sicurezza sul lavoro.

Il Reparto tecnico è responsabile della cura e manutenzione dell'edificio, degli spazi e delle attrezzature della casa, oltre che di garantire la sicurezza tecnica della struttura. Importante è anche la manutenzione e cura degli arredi, degli spazi esterni e del verde. Un esterno dall'aspetto curato contribuisce infatti a dare un'impressione positiva ai visitatori e ai potenziali interessati alla struttura.

Incarichiamo periodicamente i nostri tecnici di verificare il corretto funzionamento degli strumenti di misurazione e prova in uso, così da individuare con tempestività eventuali difformità nei risultati delle misurazioni. Con i dovuti controlli e la registrazione dei dati in un'apposita tabella si assicura anche la rintracciabilità delle singole apparecchiature. Per gli interventi di manutenzione obbligatoria previsti dalle normative in vigore esistono specifici contratti di manutenzione con aziende specializzate. Le manutenzioni e riparazioni vengono gestite con l'ausilio di un apposito software.

Gestione delle emergenze

Ai sensi delle norme di legge in vigore, la nostra amministrazione ha nominato un Responsabile della sicurezza, un Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e un Medico competente, incaricati di assistere il datore di lavoro nel garantire la sicurezza nei luoghi di lavoro e di assicurarsi dell'esistenza e del regolare utilizzo dei dispositivi di protezione individuale prescritti. Sono previsti e altresì attuati periodici controlli delle possibili fonti di rischi e adottate le misure atte a prevenirli.

Abbiamo inoltre istituito un Gruppo emergenze, incaricato di organizzare su base regolare esercitazioni e verifiche.



Miglioramento continuo

Gestione reclami

*In un'epoca di drammatici cambiamenti, il futuro è sicuro solo ai discenti.
I sapienti sono attrezzati a vivere in un mondo che non esiste più.*

(Eric Hoffer)

Reclami e suggerimenti vengono raccolti da tutti i responsabili di reparto e quindi gestiti nella sede competente. Possono venire presentati oralmente o per iscritto. Per le lamentele che si intendano portare per iscritto è possibile servirsi dell'apposito modulo. Alle rimostranze viene in ogni caso data risposta (scritta, su richiesta) entro 15 giorni. Contro le decisioni dell'amministrazione è possibile presentare ricorso entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione rivolgendosi alla sezione "Ricorsi" della Ripartizione Politiche Sociali della Provincia Autonoma di Bolzano.

In caso di risposta ritenuta insoddisfacente a una rimostranza o un ricorso, l'assistito o il suo rappresentante possono rivolgersi al Difensore civico, il quale ha le funzioni di mediare tra cittadini e pubblica amministrazione.

Errori e gestione errori

Gli errori vengono rilevati periodicamente nell'ambito delle riunioni di reparto e di coordinamento. La loro valutazione viene quindi eseguita trimestralmente dal Quality Manager che definisce gli interventi necessari. A seconda del genere e dell'entità dell'errore, la Direzione decide

- se sia il caso di avviare un progetto,
- se sia necessario istituire un circolo della qualità, oppure
- se la dirigenza debba stabilire misure di intervento e
- quindi definire in dettaglio la valutazione

Processo di miglioramento continuo

Il nostro obiettivo strategico consiste nel divenire un'organizzazione viva e discente, che impiega e si serve di tutti gli strumenti e metodi a sua disposizione.

Ci adoperiamo ad accrescere nei nostri operatori la consapevolezza di essere un'organizzazione che apprende.

Migliorare continuamente significa per noi

- darci regolarmente nuovi obiettivi
- crescere e svilupparci continuamente, sia come organizzazione che come singolo operatore
- valutarci su base regolare
- continuare a interrogarci sul nostro agire
- strutturare tutti i processi secondo lo schema Plan – Do – Check – Act



Misurazioni e analisi

Raccogliamo regolarmente dati, sottoponendoli a esame periodico. I risultati delle verifiche vengono resi noti alla dirigenza che discute i possibili interventi immediati. La loro esecuzione è di competenza/responsabilità del singolo responsabile di reparto.

Misurazione del grado di soddisfazione

A cadenza triennale verificiamo la soddisfazione della clientela servendoci di un sondaggio tramite questionario. I residenti che abbiano una certa autonomia li sentiamo direttamente; per gli altri ci rivolgiamo ai familiari. Nello specifico, la nostra indagine mira a verificare regolarmente quanto l'utenza sia soddisfatta dei nostri servizi, raccogliendone il parere, ai fini della pianificazione strategica annuale, attraverso

- questionari specifici
- interviste
- gruppi di riflessione
- osservazioni

Le misurazioni del grado di soddisfazione sono pratiche ormai consolidate

- per la cucina, l'ambiente e il servizio di ristorazione
- con i residenti e familiari
- con gli operatori della struttura

Statistiche generali – Misurazione dei processi

Con riferimento agli ospiti della struttura

- Grado di soddisfazione
- Quadri clinici
- Cadute
- Decubiti

Con riferimento al personale

- Grado di soddisfazione
- Assenze per malattia
- Fluttuazione degli operatori
- Risultati sociali
- Andamento del costo giornaliero
- Immagine (pubbliche relazioni)
- Volontariato
- Svaghi (momenti di festa ed eventi collettivi)

Audits & Assessments

L'audit qualità interno è destinato a individuare eventuali punti deboli nel Sistema di gestione per la qualità e ad avviare misure di correzione; esso serve inoltre a riferire sull'efficacia del Sistema di gestione per la qualità, a confrontare la documentazione con il reale stato di fatto e a definire la base per la pianificazione annuale. Il piano di auditing fissa gli intervalli temporali, le procedure e le posizioni da sottoporre ad audit. Su tutti i processi si esegue l'audit una volta all'anno.

Gli audits si svolgono in un'atmosfera cordiale, collaborante e improntata a trovare soluzioni.



Gli audit previsti sono quelli di sistema e di processo.

L'audit di sistema riguarda l'intero processo di gestione per la qualità. Gli audit interni per l'intero sistema vengono eseguiti una volta all'anno.

L'audit di processo riguarda invece un processo e viene eseguito quando la direzione o il Quality Manager intenda verificare se un dato processo rispetti l'iter fissato e raggiunga efficacemente gli obiettivi definiti.

L'audit qualitativo riguardante la documentazione e la pianificazione dell'assistenza viene eseguito con il ricorso a un gruppo interno di esperti, i quali verificano l'efficacia della pianificazione, l'uniformità e la trasparenza nella prestazione dell'assistenza professionale.



Sistema di Gestione

Sistema di Gestione per la Qualità

Negli ultimi anni, le aspettative riposte nelle strutture sociali sono profondamente cambiate. Le risorse finanziarie a disposizione di queste istituzioni sono soggette a limiti e restrizioni. I processi interni devono pertanto venire ottimizzati, così come vanno allestiti appositi sistemi di controllo.

Le organizzazioni sociali sono tenute a trasformarsi in imprese di servizi e ad aprirsi, mantenendo piena trasparenza nelle procedure e comunicando con l'esterno. Il settore della prestazione di servizi in campo sociale è un ambito estremamente delicato, come risulterà evidente nelle righe che seguono.

Un servizio dato senza cuore non può essere portato indietro, chiedendo il rimborso o la restituzione. Un servizio che, fornito in ambito sanitario o sociale, sia errato o non corretto, può avere conseguenze fatali. Nel nostro settore di attività, pertanto, esistono due concetti inscindibilmente legati fra loro: il concetto di qualità e il concetto di umanità. La nostra fondazione intende aderirvi impegnandosi a trasformarsi in un'impresa di servizi di alta qualità.

I criteri di qualità che ci guidano nella prestazione del servizio:

- la centralità dell'individuo
- le linee guida, la politica aziendale
- il rapporto qualità-prezzo
- la chiarezza delle strutture/della ripartizione delle competenze
- la tracciabilità dei processi
- la "buona tavola"
- la personalizzazione
- la piacevolezza degli ambienti
- la comunicazione

Operiamo tenendo conto delle esigenze e dei bisogni altrui, dei residenti come dei colleghi. Il principio dell'adesione ai bisogni è apparentemente sempre legato alla disponibilità di ingenti somme di denaro. Non sempre, però, tutti i bisogni sono reali, e quindi realmente meritevoli di considerazione. Se ci sforziamo a concentrarci invece sui bisogni reali, riusciremo a prendere le distanze da tanti bisogni apparenti, e realmente costosi, evitando di corrervi inutilmente dietro. Il nostro Sistema di gestione per la qualità è fortemente incentrato sulle aspettative e i desideri di chi ci dà lavoro (gli utenti). Sono questi a definire il concetto di qualità. In questo Sistema di gestione per la qualità non ha spazio l'idea della persona anziana concepita come un individuo incapace che mendica aiuto.

Criteri di documentazione

La descrizione e documentazione dei processi rientranti nel sistema di Gestione per la qualità sono contenute nel Manuale della Qualità (MQ), nelle Procedure (P), negli Standards (ST), nei Moduli (M) e nelle Checklists (C). La documentazione è articolata gerarchicamente su tre livelli: quella del livello di volta in volta inferiore viene redatta e approvata d'intesa con quanto previsto nei documenti di ordine superiore.

La verifica della completezza, dell'attualità e della conformità alle norme compete ad ogni singolo operatore. Ciononostante, almeno una volta all'anno, le verifiche interesseranno l'intera documentazione. Tali operazioni potranno essere eseguite nell'ambito degli audit interni. In caso di necessarie modifiche, le stesse saranno eseguite solo dall'autore del singolo documento.

Manuale di Qualità

Il Manuale della Qualità illustra e informa sulle principali attività a garanzia della qualità. Il soggetto responsabile di una data materia redige i singoli capitoli del manuale su cui, d'intesa con il responsabile della Qualità o il funzionario esperto, viene quindi eseguita la verifica della completezza ai fini della successiva approvazione da parte del Responsabile del sistema di gestione per la qualità (principio del duplice controllo)



Procedure

Le descrizioni delle procedure informano sulle attività ricorrenti e le operazioni in atto all'interno dell'organizzazione.

Queste descrizioni servono a

- istruire il personale neoassunto o temporaneo
- informare in fase operativa i soggetti coinvolti nel processo
- definire i problemi
- ottimizzare
- documentare il Sistema di gestione per la qualità

Standards

Al fine di garantire la qualità dei servizi abbiamo proceduto a standardizzare diversi processi operativi. In tutti i settori, dunque, dall'assistenza alla cucina, dalla pulizia alla lavanderia, abbiamo standards di riferimento, rendendo così possibile garantire la qualità.

Controllo dei documenti prescrittivi

Tutti i documenti di rilievo sono disponibili per gli interessati. Ciascun operatore può dunque scaricare in ogni momento da Intranet la documentazione necessaria e stamparla.

Controllo delle evidenze/documenti di registrazione

Tutti i documenti prescrittivi, ma anche quelli di registrazione dei risultati, sono depositati e archiviati in un archivio informatico appositamente creato per la nostra organizzazione.

Entrata in vigore e ambito di applicazione

Il nostro Sistema di Gestione conforme alla norma ISO 9001-2015 (Gestione della qualità) e ISO 45001 (Sistema di gestione della salute e sicurezza) è vincolante per l'intera azienda Griesfeld.

Sono escluse dall'applicazione le seguenti sezioni della norma:

Ricerca e Sviluppo

Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità è la Direttrice, sig.ra Ebner Cornelia
Quality Manager della nostra istituzione è la signora Pichler Karin.



Contestazioni al nostro Sistema di Qualità

Eventuali contestazioni che la clientela si senta di muovere al nostro Sistema di Gestione per la Qualità, malgrado le misure da noi messe in atto per evitare i possibili errori, andranno segnalate all'autorità di certificazione. La responsabilità ricade sulla Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità presso la direzione, nella persona della signora Ebner Cornelia.