



Fondazione O.N.L.U.S.
"Villa Mons. Damiano Zani"

DOCUMENTO GESTIONALE ORGANIZZATIVO-CURE DOMICILIARI (C-DOM) "DON GIUSEPPE FIGAROLI"

APPROVATO CON VERBALE DEL CDA DEL 29/11/2022
SU PROPOSTA DEL DIRETTORE GENERALE LIVIA GHIROLDI

SOMMARIO

PREMESSA E STORIA DELLA FONDAZIONE ONLUS VILLA MONS. DAMIANO ZANI	3
STORIA DELL'ENTE.....	3
RSA	3
CDI.....	3
C-DOM (eX-ADI)	4
LA MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA; POLITICHE COMPLESSIVE DELLA FONDAZIONE	4
OBIETTIVI GENERALI E MODALITA' DI ATTUAZIONE	6
C-DOM "DON GIUSEPPE FIGAROLI"	7
SERVIZI EROGATI E POPOLAZIONE POTENZIALMENTE INTERESSATA.....	7
LOCALI E SPAZI DELLA SEDE ORGANIZZATIVA ED OPERATIVA.....	7
Organigramma:	8
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
PRESA IN CARICO NUOVO UTENTE.....	8
Procedure e interventi per la sostituzione del personale in caso di assenze programmate od impreviste.....	9
SOSTITUZIONI PROGRAMMATE (esempio sostituzione ferie).....	9
SOSTITUZIONI STRAORDINARIE (esempio malattie improvvise, infortuni... comunicate poche ore prima)	9
Identificazione del personale della Fondazione.....	9
Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale	9
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	9

STORIA DELL'ENTE

Negli anni '40 – '50 era fiorente a Bienno il gruppo della Gioventù Femminile di Azione Cattolica che aveva come assistente ecclesiastico il Rev. Don Giuseppe Menassi.

Durante un'adunanza di questi giovani, il Reverendo prospettò il caso di ammalate sole e senza appoggio ed invitò ad occuparsene. Un piccolo gruppo si mise subito a disposizione del Reverendo per l'attuazione dell'iniziativa.

Ciascuna si assunse il proprio compito quotidiano, quasi ad ora fissa, in modo che, a turno, ogni ammalata avesse aiuto ed assistenza.

Nonostante la buona volontà delle figlie impegnate, che erano in numero doppio delle persone da assistere, si verificò presto l'inconveniente che, mentre le visitatrici (chiamiamole così) si prestavano ad orario fisso, i disturbi delle ammalate non rispettavano gli orari; quindi il loro disagio era ridotto di poco e l'assistenza a domicilio risultava insufficiente.

Furono loro stesse a chiedere di essere riunite fra loro, in modo da facilitare il compito a chi le aiutava e ad esse il vantaggio di un'assistenza migliore. Si cominciò così a riunire due anziane ammalate in un ambiente in Via Castello; a questo punto fece capolino la generosità di Maria Mendeni: si offerse di rimanere con loro giorno e notte. Intanto altre persone chiedevano di beneficiare dell'assistenza di Maria Mendeni, ma non era possibile per la mancanza di locali adatti.

Il Rev. Don Giuseppe Menassi, che fu l'artefice di quest'opera benefica, scrisse, per un aiuto, al Presidente dell'Ente Comunale di Assistenza, ma senza risultato: non c'erano case né ambienti a disposizione.

Don Giuseppe interessò la Sig.na Maria Zani, nipote del defunto Mons. Damiano Zani, Arciprete di Bienno per circa trent'anni. La Sig.na Maria Zani non deluse. In data 10 maggio 1954 fece dono del fabbricato situato in Via Pradelli per erigervi una Casa di Riposo: è quella che ora si chiama "VILLA MONS. DAMIANO ZANI". Dopo aver dotato la Casa dei mobili indispensabili, il 1° maggio 1956 venne aperta ai primi ospiti. Maria Mendeni vi si trasferì per continuarvi la sua generosa e preziosa fatica. Il suo impegno fu totale: economista, infermiera, cuoca in continuo movimento, giorno e notte, dimentica di sé, senza mai un lamento, senza mai un rifiuto. Quando aumentò il numero degli ospiti, le venne in aiuto la sorella Bortolina.

Dotate entrambe di carità e spirito di sacrificio, resero Villa Zani un'oasi di serenità e di pace, mettendo a disposizione della Casa anche la loro pensione come risulta dalla documentazione agli atti.

Lo si deve a loro se la Casa poté affermarsi e svilupparsi in un periodo in cui la povertà non era una parola astratta, come può sembrare ai giovani di oggi, ma era un fatto concreto. La povertà c'era e come! Quanti anziani di Bienno giunsero in quegli anni alla Casa di Riposo, senza un minimo di pensione! Mai nessuno fu respinto, mai umiliato per la sua indigenza. Nella Casa di Riposo regnava un'atmosfera di famiglia, dove tutti si sentivano amati e protetti. Dal Vice Prefetto Dott. Guerrini, che la visitò diverse volte in quegli anni, fu definita "una casa esemplare".

Il compito che si prefigge l'Amministrazione, è appunto quello di realizzare una efficiente assistenza, rendendo la Villa una istituzione ideale che sa avvicinarsi all'anziano per confortarlo, per aiutarlo a vivere con serenità, sottraendolo al pericolo della solitudine che si impossessa spesso delle persone un po' avanti negli anni.

Bisogna precisare che la vera fondatrice che ha animato, guidato e reso concreto il sorgere di questa Casa è stata la Sig.na Giacomina Ercoli, sorella di Luigi Ercoli fondatore delle Fiamme Verdi, morto nel campo di concentramento di Mathausen.

Lei è stata l'amministratrice, e quando morirono le sorelle Maria e Bortolina Mendeni, nel 1967 prese in mano anche la direzione rimanendo qui personalmente a fare da inserviente e infermiera.

Lei fece completare l'ala vecchia, rinsaldare le solette, portare la cappella e i servizi nell'interrato, dotare la casa di un ascensore.

Vi rimase in servizio fino al 1988, quando la salute la costrinse a casa.

Villa Zani era partita col puro volontariato, poi semivolontariato ed ora ha il suo organo completo regolarmente assicurato.

Nel 2003 sono stati conclusi i lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'Ente, adeguando la struttura in modo esauriente agli standard regionali previsti dal piano socio-assistenziale.

La Regione Lombardia con Decreto n. 16080 del 23 gennaio 2004, pubblicato sul BURL n. 7 del 9 febbraio 2004, approva la trasformazione dell'I.P.A.B. "Casa di Riposo Villa Monsignor Damiano Zani" in Fondazione ONLUS senza scopo di lucro denominata "FONDAZIONE – O.N.L.U.S. VILLA MONS. DAMIANO ZANI" – ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale 13 febbraio 2003, n. 1, OGR G02 Attuazione legge di riforma delle II.PP.A.B.

Nel 2020 sono stati conclusi nuovi lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'Ente, che hanno portato alla modifica della capacità ricettiva per le UdO RSA e CDI.

La Fondazione è autorizzata ed accreditata per i seguenti servizi

RSA

- l'unità d'offerta RSA è abilitata all'esercizio con autorizzazione al funzionamento con validità definitiva rilasciata da ATS della Montagna, in data 31/03/2021 con delibera n°242/2021, per n° 42 posti letto accreditati budgettizzati e n° 38 posti letto accreditati; (Preso atto di Regione Lombardia con nota prot. N° G1.2021.0022556 del 06/04/2021).

CDI

- l'unità d'offerta CDI è abilitata all'esercizio con autorizzazione al funzionamento con validità definitiva rilasciata da ATS della Montagna, in data 31/03/2021 con delibera n°243/2021 per n° 10 posti; (Preso atto di Regione Lombardia con nota prot. N° G1.2021.0022557 del 06/04/2021).

C-DOM (EX-ADI)

Si riportano a seguire le direttive di accreditamento vigenti segnalando che è in corso la presentazione dell'Istanza di riclassificazione e dichiarazione di avvenuto adeguamento per UdO C-DOM in sede già esistente ai requisiti ex DGR 6867/2022

- l'unità d'offerta è abilitata all'esercizio con SCIA contestuale di attivazione a protocollo ASL 19731/2012 del 10/7/2012 successivamente modificata con SCIA contestuale di revoca cure palliative domiciliari a protocollo ASL 170022/2015 del 03/06/2015
- l'unità d'offerta è accreditata con provvedimento regionale n. 8406, in data 27/09/2012, successivamente modificato per rinuncia a cure palliative con provvedimento regionale n. 7104, in data 07/09/2015.

LA MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA; POLITICHE COMPLESSIVE DELLA FONDAZIONE

La "Mission" della Fondazione Onlus "Villa Monsignor Damiano Zani" è

"assicurare ad ognuno una relazione di cura che garantisca il rispetto dell'individualità, della riservatezza, della libertà secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali delle persone anziane che, per vari motivi, necessitano di inserimento in una struttura socio assistenziale a carattere comunitario.

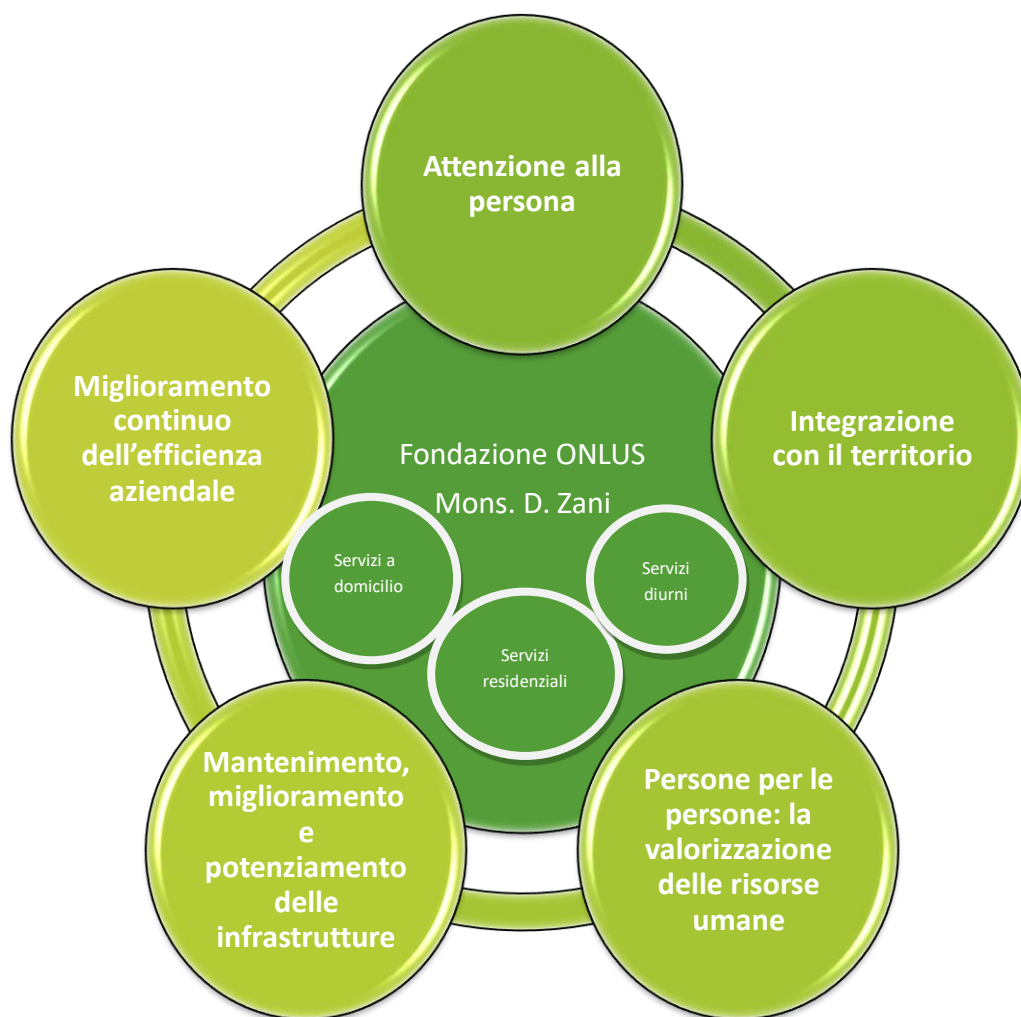
Nel pieno rispetto delle finalità espresse dallo stesso Statuto, la Fondazione Onlus "Villa Mons. Damiano Zani" vuole offrire servizi diversificati in risposta ai differenti bisogni della popolazione anziana: servizi domiciliari, residenziali e semiresidenziali puntando sempre al miglioramento della qualità secondo lo spirito dei fondatori perché il "Bene sia fatto Bene ... sempre". Sempre nello spirito e nel rispetto dello Statuto riteniamo che Qualità sia anche offrire il dovuto aiuto dal punto di vista spirituale a chi ha alle spalle percorsi di fede semplice, schietta e genuina, offrendo presenze qualificate che siano di aiuto e conforto anche nel campo dello Spirito.

In merito ai servizi domiciliari, la Fondazione opera in supporto alle famiglie per sollevarle da parte del carico assistenziale sia in situazioni croniche che in fase di acuzie con lo scopo di prevenire l'istituzionalizzazione e permettere all'utente finale di essere assistito presso il proprio domicilio.

I servizi semiresidenziali, similmente ai domiciliari, hanno da un lato lo scopo di prevenire l'istituzionalizzazione e dall'altro quello di inserire la persona già all'interno della casa per facilitare successivamente l'eventuale ingresso residenziale.

I servizi residenziali costituiscono l'ultima tappa del percorso graduale di supporto/presa in carico e si sostanziano in una assistenza a ciclo continuativo per rispondere a tutti i bisogni della persona sia essa in condizioni di non autosufficienza o di disagio sociale. Gli spazi e l'organizzazione dei servizi sono strutturati per offrire una "CASA CALDA" a coloro (gli ospiti) che per motivi di salute hanno dovuto abbandonare il Calore della loro casa"

La Fondazione ha adottato un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI 10881 e si impegna a lavorare nel rispetto dei seguenti principi:



Attenzione alla persona

La Fondazione ONLUS “Villa Mons. Damiano Zani” indirizza le proprie risorse finalizzandole alla crescita della soddisfazione degli utenti e dei familiari attraverso:

- L’ascolto attivo del proprio sistema cliente tramite la disponibilità a colloqui, la raccolta sistematica e la gestione di reclami e suggerimenti pervenuti, la somministrazione e l’analisi di questionari mirati alla misurazione della soddisfazione;
- La progettazione, realizzazione, aggiornamento e verifica, per ogni utente, dei relativi piani assistenziali e terapeutico-riabilitativi volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali;
- Il raggiungimento di livelli di salute ottimali, nell’ottica della conservazione, del ripristino o dello sviluppo delle capacità funzionali residue dell’utente.

Tali impegni si sostanziano quotidianamente nel:

- garantire all’utente informazione, continuità dei servizi ad elevati standards di assistenza nell’ottica del pieno soddisfacimento dei bisogni primari e secondari;
- rispettare abitudini e ritmi del singolo conformando i diversi servizi alle esigenze e alle attitudini degli utenti; nei servizi a domicilio questo trova applicazione nell’integrazione nel contesto familiare, in quelli residenziali e diurni nel creare un contesto ambientale umanizzato che possa essere una nuova famiglia/comunità d’accoglienza.

Integrazione con il territorio

La Fondazione ricerca in maniera continuativa l’apertura al territorio potenziando l’integrazione con le Aziende ATS, i Comuni e con altre istituzioni, come scuole, enti di formazione, organizzazioni di volontariato, per la realizzazione di progetti di collaborazione, traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività.

La Fondazione si attiva quindi per promuovere l’apertura ed il confronto con il territorio e un’attiva collaborazione con Enti ed associazioni diverse, con il fine di costruire reti di solidarietà che consentano la realizzazione di sinergie.

A tale fine la Direzione si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più presente sul territorio, per estendere l’offerta di servizi sia in termini di attivazione di servizi *ex novo*, sia attraverso l’apertura dei servizi della RSA ai residenti nel territorio.

Persone per le persone: la valorizzazione delle risorse umane

La Fondazione persegue la valorizzazione delle risorse umane, elemento importante nella determinazione della qualità erogata nei propri servizi e percepita dal cliente. Per far ciò pone estrema attenzione ai processi di selezione e formazione del personale promuovendo la professionalità coniugata all'umanizzazione delle relazioni. Annualmente pianifica momenti di rilevazione del clima aziendale con restituzione condivisa con tutto il personale.

Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture.

L'impegno a garantire il benessere psicofisico degli ospiti del servizio residenziale e semiresidenziale, passa anche attraverso l'offerta di soluzioni strutturali adeguate che prevedono l'offerta di tutti i confort necessari alla persona anziana.

La Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

Tutti gli spazi della struttura sono stati progettati per essere il più possibile vicini ad un ambiente di tipo familiare, privilegiando camere per gli ospiti con massimo due posti letto, ricercando abbinamenti armoniosi dei colori di strutture e arredi, garantendo la presenza di ampi e soleggiati spazi comuni ove è possibile incontrarsi e stare insieme.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale.

A tale fine la Direzione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi di per l'erogazione e controllo dei servizi;
- fornire le risorse necessarie;
- gestire in maniera oculata le risorse economiche e monitorare gli indici di bilancio più significativi
- valorizzare le risorse umane, riconoscendo loro un ruolo essenziale a garanzia dei servizi erogati;
- implementare corsi di formazione e di inserimento, di aggiornamento e riqualificazione in una visione dinamica ed evolutiva del lavoro sociale;
- incentivare l'approccio globale e la collaborazione attiva tra le diverse funzioni in un contesto di lavoro d'equipe che si concretizza attraverso incontri periodici di analisi e di confronto, dove resta soggetto centrale l'utente ed i suoi bisogni;
- investire nel miglioramento continuo di tutti i servizi e assicurare la piena rispondenza ai bisogni dell'utente;
- garantire la qualità delle forniture attraverso un'attenta selezione dei fornitori che privilegi la professionalità, la competenza e la capacità di rispettare i requisiti previsti.

OBIETTIVI GENERALI E MODALITA' DI ATTUAZIONE

Gli obiettivi di seguito elencati derivano dai principi suddetti: la Fondazione intende perseguirli attraverso le modalità a fianco di ciascuno specificate:

OBIETTIVI	METODO ADOTTATO PER PERSEGUIRE GLI OBIETTIVI
GARANTIRE ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA A PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI PORTATRICI DI FRAGILITÀ DIVERSE	ATTRAVERSO PRESTAZIONI DI PERSONALE QUALIFICATO E AGGIORNATO, CONSAPEVOLE DEL SUO RUOLO DI FRONTE ALLA PARTICOLARE UTENZA
MONITORARE L'EVOLUZIONE DEI BISOGNI SOCIO-SANITARI E ASSISTENZIALI DEL CLIENTE	TRAMITE VALUTAZIONI MULTIPROFESSIONALI E PROGETTI D'INTERVENTO - INDIVIDUALI, IN SERVIZI DOMICILIARI.
GARANTIRE IL MASSIMO LIVELLO POSSIBILE DI BENESSERE PSICO-FISICO PER RIABILITARE, CONSERVARE O RALLENTARE IL DECADIMENTO DELLE CAPACITÀ FUNZIONALI RESIDUE DELL'INDIVIDUO;	ATTRAVERSO UN APPROCCIO PROFESSIONALE MULTIDIMENSIONALE, CENTRATO SULLA SINGOLA PERSONA CON I SUOI BISOGNI SPECIFICI, DA CUI DERIVI UN'ATTENTA GESTIONE DINAMICA DEL P.A.I.
FORNIRE UN'ASSISTENZA SEMPRE MEGLIO QUALIFICATA	ATTUANDO LA FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE, AL FINE DI SOSTENERE LA SUA MOTIVAZIONE E RIVALUTARNE LA PREPARAZIONE PROFESSIONALE
RENDERE DISPONIBILE PER I CITTADINI ED I COMUNI DELL'AMBITO TERRITORIALE ATS DELLA MONTAGNA LA RETE DEI SERVIZI OFFERTI – DAL SERVIZIO DOMICILIARE FINO A QUELLO DI ASSISTENZA SANITARIA RESIDENZIALE -	PROMOVENDO INCONTRI UTILI ALLA CREAZIONE DI PROGETTI DI EFFETTIVA COLLABORAZIONE A VANTAGGIO DEL SINGOLO E DELLA COLLETTIVITÀ
RAZIONALIZZARE LE SPESE ED OTTIMIZZARE LE RISORSE	ATTRAVERSO UN'ANALISI COSTANTE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI CHE TENGA CONTO DELLE RISORSE DISPONIBILI E DEI VINCOLI DI BILANCIO (MONITORAGGIO/ RELAZIONE SEMESTRALE DEL D.G., RESPONSABILE ANCHE DEL SISTEMA QUALITÀ)
ADEGUARE ALLE NUOVE TECNOLOGIE STRUTTURA E ATTREZZATURE, NONCHÉ L'ORGANIZZAZIONE TECNICO/AMMINISTRATIVA DELLA FONDAZIONE	ATTRAVERSO UN'OCULATA VALUTAZIONE DELLE CONDIZIONI DELL'ESISTENTE E LO STUDIO DI PROGETTI, DI MODIFICA/ SOSTITUZIONE/AGGIORNAMENTO, ATTI A MIGLIORARE LE PRESTAZIONI EROGATE A DOMICILIO, IL LAVORO DEGLI OPERATORI E L'ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA.

C-DOM "DON GIUSEPPE FIGAROLI"

SERVIZI EROGATI E POPOLAZIONE POTENZIALMENTE INTERESSATA

Il Servizio di CURE DOMICILIARI (C-DOM) "Don Giuseppe Figaroli" è rivolto a persone "fragili" che necessitano di prestazioni socio-sanitarie integrate al proprio domicilio da parte di caregiver professionali. Non esistono limiti di età o di reddito per l'erogazione del servizio.

La principale attività del servizio consiste in servizi di assistenza infermieristica e socio-sanitaria a carattere domiciliare rivolti principalmente a persone che si trovano in condizioni di fragilità, ovvero in condizioni di non autosufficienza anche momentanea o parziale e che non possono essere trasportate presso presidi ambulatoriali.

Le prestazioni erogate differiscono a seconda delle varie e diverse professionalità:

Figura professionale	Prestazioni
Infermiere	Prova dei parametri vitali, interventi di educazione alla salute rivolti alla persona e al caregiver non professionale, gestione delle medicazioni e dei bendaggi, prevenzione e trattamento di lesioni vascolari o da decubito, gestione di sondini e PEG e di altri presidi utilizzati per la nutrizione enterale domiciliare, prelievi ematici, flebotomi ed iniezioni intramuscolari e sottocutanee, clisteri evacuativi, posizionamento e gestione di catetere vescicale, gestione delle stomie e dell'ossigenoterapia
Fisioterapista	Mobilizzazione attiva e passiva della persona, recupero della forza e del tono muscolare, recupero e mantenimento della deambulazione e dei passaggi posturali, esercizi respiratori, riabilitazione del paziente ortopedico o neurologico, educazione della persona e del caregiver non professionale all'uso di presidi e all'esecuzione di esercizi o passaggi posturali
Medico geriatra e fisiatra	Valutazione geriatrica e fisiatrica della persona
Operatore socio-sanitario	Igiene della persona, mobilizzazione e vestizione della persona, addestramento del caregiver non professionale all'esecuzione di una corretta igiene
Logopedista	Valutazione della disfagia e delle problematiche correlate alla deglutizione e alla fonazione, impostazione di esercizi da eseguire, counselling ed addestramento del caregiver non professionale e della persona assistita
Psicologo	Valutazione della situazione psicologica e sostegno alla persona e al caregiver non professionale nella gestione della situazione di malattia
Educatore	Valutazione della situazione socio-educativa e sostegno alla persona e al caregiver non professionale nella gestione della situazione di malattia

La frequenza e la tipologia degli interventi erogati è stabilita dal Piano di Assistenza Individuale che, in ogni momento, è soggetto a revisione per essere sempre corrispondente ai bisogni rilevati a cui dare risposta. L'erogazione del servizio avviene sui 7 giorni per tutti i giorni dell'anno; non sono previste giornate di chiusura del servizio nemmeno nelle festività. Le prestazioni vengono erogate nel corso della giornata coerentemente con esigenze organizzative sia del lavoratore che della famiglia della persona assistita.

E' aperta, inoltre, una sede legale sia operativa che organizzativa che permette di svolgere, per un totale di 40 ore settimanali, tutta la parte burocratica e organizzativa del servizio.

La popolazione interessata è variabile ma limitata al distretto Vallecarnica-Sebino; il luogo per la prestazione coincide con il domicilio dell'utente. La sede legale ed operativa della Fondazione supporta l'attività fornendo un aiuto dal punto di vista gestionale-organizzativo ed amministrativo.

Per la realizzazione del servizio si richiama – dandola per acquisita - la specifica "carta dei servizi" in cui sono dettagliati:

- ammissione,
- presa in carico,
- servizi,
- personale,
- valutazioni,

ed ogni altra informazione che sia utile all'utente per misurare l'adeguatezza delle prestazioni del servizio.

LOCALI E SPAZI DELLA SEDE ORGANIZZATIVA ED OPERATIVA

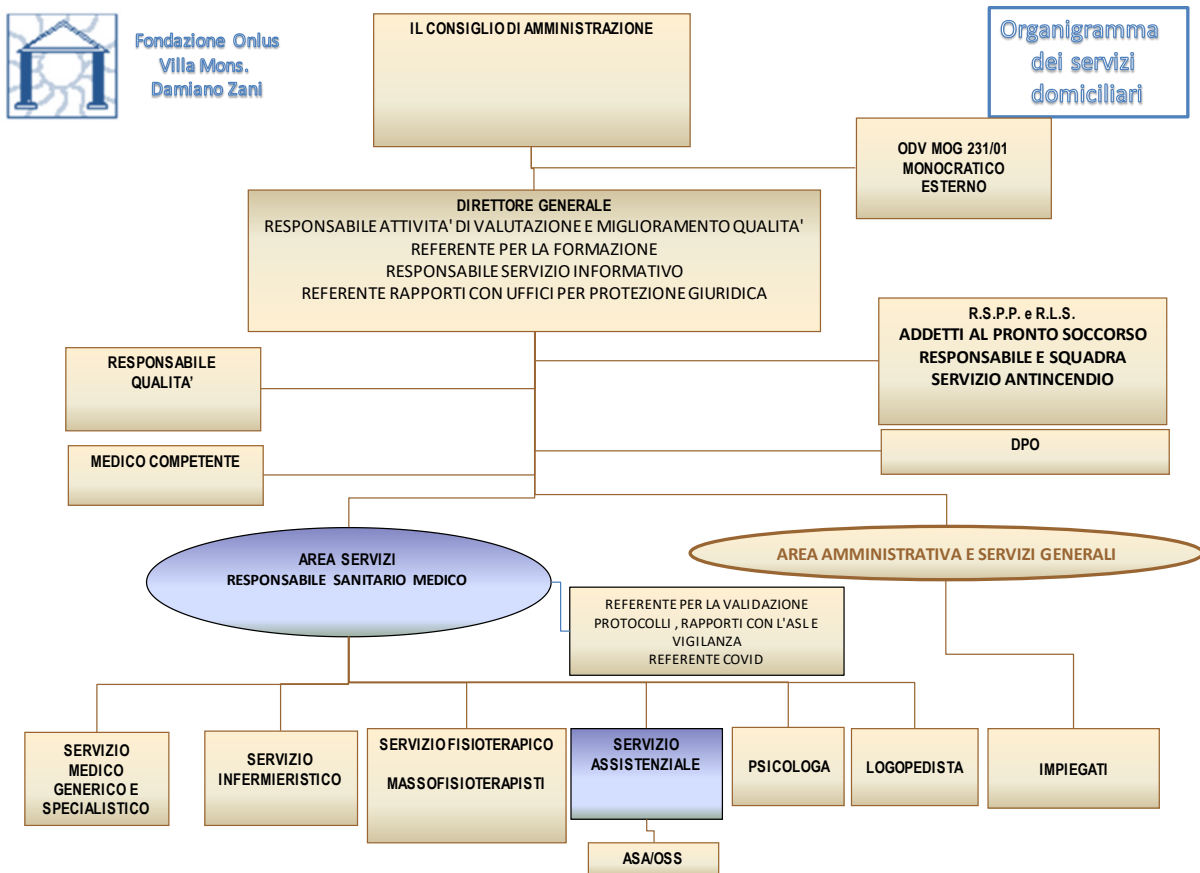
Il fulcro organizzativo della Fondazione è la sede legale, sita in Pradelli n° 7, Bienno (BS) che si occupa, durante le ore di apertura settimanale, dell'organizzazione del servizio da erogare sul territorio.

Per il servizio di Cure Domiciliari, presso la struttura sono presenti i seguenti locali/spazi dedicati:

1. 1 ufficio per l'organizzazione dei servizi, le attività amministrative e di segreteria - call center sito al piano terra
2. 1 ufficio dedicato alla direzione del servizio e alle riunioni di equipe, utilizzabile anche per colloqui con gli utenti

3. 1 spazio (front office) per la gestione delle segnalazioni e delle richieste dei servizi in condivisione con le altre UdO sito presso l'ingresso principale
4. 1 spazio presso l'ufficio di cui al punto 1 del presente elenco dotato di armadio con chiusura di sicurezza per la conservazione sicura della documentazione sanitaria
5. 1 spazio presso l'ufficio di cui al punto 1 del presente elenco dotato di armadio ad uso deposito del materiale pulito/magazzino sanitario da gestire in conformità alle normative in materia di tenuta dei farmaci e dei presidi sanitari;
6. 1 spazio deposito materiale sporco sito presso il piano terra (In merito allo spazio delimitato adibito al lavaggio, nonché alla sterilizzazione dei materiali, lo stesso non è presente poiché il servizio utilizza solo materiale monouso)
7. Spogliatoio del personale sito al piano seminterrato
8. Servizi igienici per il personale, condivisi con altre UDO
9. 1 servizio igienico per gli utenti, attrezzato per la disabilità, sito al piano terra.
10. E' presente inoltre un ingresso di emergenza ad esclusivo uso dei servizi domiciliari nel caso di attivazione del Piano di Emergenza Pandemica.

ORGANIGRAMMA:



ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

PRESA IN CARICO NUOVO UTENTE

Quotidianamente l'ufficio segreteria domiciliare controlla mail e portale per verificare la presenza di richieste di attivazioni di nuovi voucher/livelli. L'ufficio contatta la persona di riferimento (utente o caregiver) per accordarsi su data e orario del primo accesso

ORGANIZZAZIONE E PIANIFICAZIONE

L'organizzazione generale del servizio avviene con la stesura di un piano settimanale relativo alla programmazione delle figure professionali e degli accessi che devono essere erogati, suddivisi per zona di competenza. La stesura del piano settimanale avviene raccogliendo preventivamente le esigenze settimanali delle persone e dei lavoratori. Per ogni utente, la Fondazione individua un case-manager che viene sostituito in caso di ferie o di improvvisa impossibilità. La sede organizzativa, inoltre, si occupa della parte più amministrativa della Fondazione e della gestione burocratica del servizio. E' individuato un responsabile amministrativo ed informatico ed un responsabile per i rapporti con gli uffici del territorio che si occupa di tutto ciò che fa capo a queste aree di competenza. Presso la sede legale, inoltre, è presente un'ulteriore figura che si occupa della gestione del portale per l'attivazione delle pratiche tramite portale,

della corretta compilazione e conservazione della documentazione e della valutazione delle attività e delle azioni di miglioramento. Una volta completata la procedura di attivazione dei nuovi casi e predisposto il piano settimanale, entrano in gioco le figure professionali coinvolte nel piano di assistenza individuale. Ogni figura, viene inviata a domicilio della persona per eseguire la prestazione richiesta. Per raggiungere il domicilio degli utenti, il personale utilizza mezzi di proprietà della Fondazione. Nel caso di figure in libera professione, avviene un contatto telefonico da parte della responsabile per l'affidamento del caso. La stessa cosa viene fatta in caso di richiesta di attivazione delle figure mediche, che vengono direttamente contattate dal responsabile medico e ragguagliate sull'anamnesi medica e sul quesito di riferimento. Ogni figura, presso la sede legale, può reperire il materiale necessario per lo svolgimento della prestazione. Le varie aree professionali collaborano e condividono tra loro le informazioni necessarie all'ordinario funzionamento della Fondazione e del servizio, sia attraverso comunicazioni telefoniche che attraverso incontri di equipe sia ordinari sia straordinari a seconda di eventuali necessità che nascono durante lo svolgimento dell'attività lavorativa.

Responsabile generale del servizio è il Responsabile Sanitario Medico che si occupa di vigilare il corretto funzionamento delle attività, la corretta integrazione delle stesse e di partecipare alla stesura, firma e revisione delle procedure specifiche.

La Fondazione si impegna ad aderire alle reti di offerta che saranno istituite dalle ASST e alle indicazioni che saranno fornite per l'integrazione dei servizi

PROCEDURE E INTERVENTI PER LA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE IN CASO DI ASSENZE PROGRAMMATE OD IMPREVISTE

La dotazione del personale del servizio è stata studiata premettendo la considerazione delle assenze previste dai contratti di lavoro (quali ferie, permessi, ecc..) ed impreviste (malattia, maternità, ecc.)

SOSTITUZIONI PROGRAMMATE (ESEMPIO SOSTITUZIONE FERIE)

Per il personale, la settimana di ferie è già programmata mensilmente. Per tale motivo non causa disservizio per l'organizzazione. Altre sostituzioni programmate vengono gestite implementando le ore di servizio del personale della Fondazione.

SOSTITUZIONI STRAORDINARIE (ESEMPIO MALATTIE IMPROVVISE, INFORTUNI... COMUNICATE POCHE ORE PRIMA)

L'emergenza di personale viene gestita secondo le seguenti priorità:

1. Richiamare in turno personale in ferie (salvo 2 settimane estive)
2. Richiamare in turno personale in riposo (restituendo il riposo nell'arco della settimana)
3. Implementando le ore del personale operante.

IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE DELLA FONDAZIONE

Tutto il personale impiegato dalla Fondazione è dotato di apposito tesserino e/o divisa riportante l'identificazione personale (cognome e nome) il ruolo e/o la mansione svolta.

PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Ogni anno, entro il mese di marzo, il Direttore Generale redige il Piano della formazione di tutto il personale in servizio, sulla scorta delle esigenze formative rappresentategli e delle indicazioni di legge; si tratta di una programmazione annuale che prevede aggiornamenti ai fini:

- della sicurezza, secondo le indicazioni del D.Lgs 81/2008 e dell'accordo Stato-Regioni 2011,
- del miglioramento delle conoscenze professionali di ciascuna figura operativa,
- della informazione sulle norme di legge (riservatezza e trattamento dei dati, sicurezza alimentare, codice etico e M.O.G.C., ecc.),
- dell'applicazione delle procedure del sistema qualità (UNI 10881)
- della conoscenza e relativa applicazione dei protocolli aziendali
- dello sviluppo ed apprendimenti di tematiche relative alla comunicazione e alle tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver, anche rispetto alla gestione dei conflitti, alla qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari/caregiver nonché alle abilità procedurali di counseling

L'effettiva partecipazione ai corsi risulta dalla sottoscrizione di apposito modulo (registro formazione) da parte del personale e dal successivo rilascio di certificato/attestato di frequenza da parte dell'Agenzia formativa o della stessa Fondazione.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Annualmente e/o in fase di termine prestazione vengono somministrati a utenti e familiari i questionari per la rilevazione della soddisfazione rispetto al servizio ricevuto (Modulo QUESTIONARIO UTENTI DOMICILIARI).

I risultati dei questionari vengono esaminati e discussi dalla direzione della Fondazione con il personale del servizio e inoltre viene elaborata una relazione di sintesi in merito agli esiti degli stessi, pubblicata sul sito internet aziendale.

Con l'intento di riuscire ad avvicinarsi il più possibile ai bisogni degli utenti e dei loro familiari, è stato istituito anche un sistema di gestione reclami.

Chiunque volesse sporgere reclamo o fornire preziosi suggerimenti in merito al servizio deve compilare il modulo “SEGNALAZIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI” consegnato ad ogni utente in fase di avvio del servizio.

Il Responsabile Qualità e/o il Direttore Generale si impegna a fornire risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.