

# CDI DI CHIAVENNA

## Piano di lavoro e programma di valutazione e miglioramento della qualità anno 2024

Documento	Ruolo	Firma
Elaborato da	Direttore Del Re Elena	
Approvato da	Responsabile valutazione qualità Lucchinetti Alessandra	
Data del documento	28.03.2024	

## PIANO DI LAVORO E PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEL CDI ANNO 2024

### PREMESSA

Il Centro Diurno Integrato (CDI) di Chiavenna è inserito nel Centro Polifunzionale di Servizi all'Anziano, che comprende una Comunità Residenziale Sperimentale, con 3 posti di Residenzialità Assistita e il Servizio residenziale di Cure Intermedie, con cui condivide alcuni spazi e l'equipe di operatori. Il CDI è quindi strutturalmente e organizzativamente integrato con altri servizio socio-assistenziali e socio-sanitari.

### A-AREA ECONOMICO-FINANZIARIA

Il CDI è stato chiuso dal marzo 2020 ad aprile 2022 a causa della Pandemia per COVID-19 ed è stato riaperto a maggio 2022. Da allora ha ripreso gradualmente l'attività, anche se per il primo anno si è deciso di non "spingere" sulle presenze, sia per il permanere di alcuni timori legati alla pandemia, sia per non appesantire l'organizzazione, ancora fragile dopo il Covid.

Nel 2023 le presenze sono un po' aumentate: n.554 gg presenza vs. n.173 del 2022, ma senza più raggiungere i valori precedenti al Covid.

Il CDI di Chiavenna fa parte con il CDI Il Girasole dell'Ente Unico per la gestione dei Centri Diurni, (budget di filiera) anche se ha un proprio budget. Il Budget ATS per il 2024 non è ancora stato approvato, ma verosimilmente si attesterà su quello del 2023.

La tariffa in vigore attualmente a copertura delle spese sanitarie da parte della Regione è di 32,20 per il tempo pieno/part time verticale e di 16,20 per il part time orizzontale, per ogni giornata di presenza, più 20 gg di assenze retribuite per ciascun ospite. Si spera che in relazione all'aumento del CCNL e alla grave crisi di reclutamento delle risorse di cura, Regione Lombardia ritocchi il contributi sanitari per i servizi accreditati.

A livello di Cooperativa, nel 2024 sono state aumentate le rette di circa il 7%, in previsione dell'aumento contrattuale per il personale dal febbraio 2024, mantenendo il sistema di scomposizione della retta in parte fissa e parte variabile, già sperimentata ante covid, con pagamento di un fisso giornaliero in caso di assenza.

Per raggiungere la sostenibilità, occorrerà cercare di incrementare le attuali presenze e razionalizzare i costi del personale.

- ➔ L'obiettivo economico 2024 è di aumentare le presenze almeno del 20 % rispetto al 2023, arrivando a circa 700,00 gg.
- ➔ Raggiungimento del punto di equilibrio gestionale

### **B – PROCESSI E FUNZIONI AZIENDALI**

#### **TIPOLOGIA UTENZA ACCOLTA AL CDI**

Il CDI di Chiavenna è accreditato e a contratto per n. 16 posti, accoglie anziani non autosufficienti totali e parziali. Attualmente è sottoutilizzato (n. 6 utenti a marzo, 3M e 3F) e occorrerà procedere ad una promozione del servizio che possa assicurare il raggiungimento di un n. minimo di utenti che possa garantirne l'efficacia e la sostenibilità.

Con il graduale ritorno alla normalità, anche i familiari possono accedere con minori restrizioni alla struttura e si prevede di riprendere nel corso dell'anno gli incontri e i momenti di condivisione, sia informativi che di partecipazione a momenti più conviviali.

#### **FUNZIONAMENTO**

Il C.D.I. come previsto dalla Carta del Servizio, assicura un funzionamento di 8 ore giornaliere (9.00-17.00) per 5 giorni la settimana, nei giorni feriali. Dopo il Covid, si è prevista anche la possibilità di frequenza a part time orizzontale.

Il CDI garantisce il servizio di trasporto con pulmino attrezzato, dal lunedì al venerdì attraverso l'impiego di personale della cooperativa (accompagnatori e un autista) e di alcuni volontari (autisti).

Il calendario del 2023 prevede la chiusura del CDI dal 10 al 18 agosto e dal 27 al 29 dicembre.

#### **PIANO IMPIEGO OPERATORI E ATTIVITA' DEL CDI**

Il fabbisogno di operatori, durante tutto l'anno verrà parametrato rispetto al n. di presenze, secondo gli standard previsti dall'accreditamento, come previsto e dettagliato nel documento GRU CDI Il personale viene distaccato amministrativamente da altri servizi per alcune ore, ma di fatto la gestione è integrata.

#### **COORDINAMENTO**

La Coordinatrice del CDI garantisce il coordinamento dell'equipe, la stesura dei PAI, delle verifiche dei verbali delle riunioni d'equipe e di lavoro e degli incontri con i parenti. Garantisce inoltre il rapporto con gli ospiti e le famiglie (colloqui in occasione dei PAI, customer satisfaction), il rapporto con i servizi socio sanitari della rete, con l'Ufficio Invalidi per le pratiche inerenti ausili e presidi. Verifica che la documentazione socio sanitaria (FASAS – DIARI) sia correttamente compilata e aggiornata.

La Coordinatrice è la figura addetta all'accoglienza del nuovo ospite e in quanto tale cura l'iter di ammissione, il colloquio con l'utente/famiglie e predispone l'accoglienza e la presentazione di nuovo ospite all'equipe e agli altri anziani del CDI.

Riceve le segnalazioni inerenti la manutenzione, dalla referente, e programma le eventuali riparazioni/sostituzioni; è comunque responsabile del piano dei controlli e manutenzioni ordinarie e dell'HACCP.

In quanto Preposto per la Sicurezza dei lavoratori, sovrintende all'attività degli operatori anche con il compito di pretendere dai lavoratori che si avvalgano delle misure di sicurezza in conformità con le norme vigenti o, comunque, indispensabili a prevenire eventuali infortuni e segnala eventuali condizioni di rischio alla Direzione.

#### **ATTIVITÀ SOCIO ASSISTENZIALI**

Le ASA/OSS impiegate nel CDI garantiscono la copertura del servizio, distaccandosi dal turno della CR/CI.

Le ASA/OSS garantiscono tutte le prestazioni socio assistenziali volte a sostenere e stimolare le capacità degli ospiti: assistenza e sostegno nelle cure personali e nelle capacità motorie in

## **L'Arca Società Cooperativa Sociale**

collaborazione con il fisioterapista, collaborazione con le infermiere nella gestione di corretta alimentazione, supporto all'Educatrice nei momenti di attività.

In particolare garantiscono l'accompagnamento ai servizi e la gestione dell'incontinenza i cambi dei presidi di assorbenza e la prevenzione di decubiti o quantomeno delle lesioni da arrossamento o eritemi da pannolone, come previsto dai protocolli.

Garantiscono inoltre il bagno settimanale agli ospiti che ne fanno richiesta, comprensivo della cura dei capelli (piega) e delle unghie. Ove necessario segnalano all'OSS esperta in Pedicure curativo, la necessità di interventi mirati.

Su indicazione del FKT, eseguono la mobilizzazione e i passaggi posturali degli ospiti con disabilità motoria, anche attraverso l'uso di ausili personali o del sollevatore (ove necessario) e garantiscono la mobilità spontanea dell'ospite e l'accompagnamento degli ospiti a rischio di cadute, utilizzando tutte le necessarie misure previste dai protocolli e dal PAI.

Le ASA/OSS, con il supporto della Coordinatrice del servizio, collaborano alla valutazione delle esigenze socio assistenziali dell'ospite (scheda socio assistenziale) e all'elaborazione del PAI e relative verifiche.

### **ATTIVITA' SANITARIE**

#### **Medico**

L'attività sanitaria è coordinata dal Medico, con contratto professionale, che garantisce n.6 ore settimanali, secondo lo standard previsto, di norma il martedì e venerdì, ma con possibilità di rientro anche il mercoledì.

E' responsabile della supervisione e coordinamento delle attività sanitarie e delle attività a rilievo sanitario connesse con quelle socio assistenziali svolte all'interno del CDI.

In ogni caso è responsabile della supervisione e controllo della farmacia interna, del menù e delle diete specifiche e della situazione igienico- sanitaria degli Ospiti e degli ambienti.

Egli è inoltre incaricato di :

- validare protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria e verificarne la corretta applicazione;
- curare i rapporti con la ATS per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari;
- vigilare sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria;
- vigilare sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari;
- vigilare sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.

E' responsabile diretto delle attività svolte dalle figure sanitarie del CDI.

Dove necessario tiene i contatti con i medici di base degli utenti per approfondimenti e scambi di informazioni.

Partecipa alle riunioni d'équipe, collaborando all'elaborazione dei nuovi PAI e verifiche.

Sovrintende le attività di prevenzione COVID.

#### **Infermiere**

Per quanto riguarda le prestazioni infermieristiche il Centro, si avvale di n. 2 Infermiere, presenti a turno al mattino dalle 7.00 alle 12.30, anche se amministrativamente sono dedicate al CDI solo le ore previste dallo standard. Le infermiere assicurano le prestazioni infermieristiche necessarie per soddisfare i bisogni degli ospiti: gestione terapie, medicazioni quando necessarie, secondo i

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

protocolli previsti.

In particolare supervisionano le diete, la somministrazione dei pasti e l'eventuale imboccamento di pazienti disfagici e supervisionano l'utilizzo dei mezzi di protezione e l'applicazione del protocollo. Collaborano con il Medico del Centro e al bisogno con i medici di base e i familiari.

Le IP garantiscono la valutazione al momento della presa in carico del nuovo ospite e i relativi aggiornamenti e la puntuale registrazione delle prestazioni e osservazioni nel FASAS.

Esse partecipano alle riunioni d'equipe contribuendo all'elaborazione dei PAI e delle verifiche.

### ATTIVITÀ ALBERGHIERE

Per le attività generali di **pulizia, cucina e lavanderia** sono impegnate 4 operatrici (2 addette alla pulizia, 2 addetti alla cucina), che garantiscono le attività affidate.

Il **trasporto** viene garantito da Volontari e da personale dipendente, l'accompagnamento da operatori dipendenti.

## D- PIANO DELLE ATTIVITA' E AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2023

Le attività sono state svolte nei seguenti ambiti:

- 1) educativo, di animazione, di socializzazione
- 2) mantenimento delle abilità cognitive e motorie
- 3) educazione alla salute e promozione del benessere
- 4) sostegno delle famiglie e dei caregiver
- 5) coinvolgimento del territorio
- 6) miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.

### 1) ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Le attività di animazione vengono gestite da un'Educatrice professionale, assunta a tempo pieno, che presta alcune ore anche su altri servizi (CDI Il Girasole, CA, RA e CI) rispettando gli standard previsti dall'accreditamento.

L'Educatrice professionale effettua la valutazione dell'ospite al momento della presa in carico e i relativi aggiornamenti, partecipa alle riunioni d'equipe, all'elaborazione dei PAI e relative verifiche e ad alcuni incontri con i parenti per la condivisione degli obiettivi dei PAI.

Dal 2023, una seconda educatrice (ASA/Educatrice) gestisce al martedì il gruppo di attività motoria e alcuni momenti ricreativi.

Le attività di animazione sono calibrate alle necessità del momento e alle esigenze degli ospiti presenti al Centro Diurno Integrato, seguendo i loro interessi e la predisposizione del gruppo., secondo un programma con le caratteristiche sotto descritte.

Nel progetto di animazione vengono coinvolti tutti gli operatori, che, ciascuno per le proprie competenze, contribuiscono alla conoscenza dei bisogni, alla valutazione delle capacità e risorse dell'ospite:

- Medico e Infermiera: stato di salute, diagnosi, bisogni sanitari
- Fisioterapista: capacità fisiche, limiti funzionali
- Neuropsicologa: stato di funzioni cognitive e comportamentali
- Seconda educatrice: a supporto delle attività programmate
- ASA e OSS: informazioni personali riguardo alle abitudini di ogni anziano, ai bisogni socio-assistenziali, relazionali.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

### Risorse strutturali

Le risorse di tipo strutturale sono:

- Spazio per animazione denominato "Laboratorio creativo"
- Locale dove svolgere attività individualizzata o di piccolo gruppo
- Palestra appositamente attrezzata con impianto multimediale per visione immagini, filmati...
- Salone
- Giardino
- Spazi di terra per giardinaggio e orto cultura con attrezzature adeguate
- Locale adibito al deposito del materiale

### Risorse economiche

Ogni anno viene stanziato un budget di circa € 500 per l'acquisto di attrezzature e apparecchiature mancanti, per organizzare le uscite con gli Ospiti, feste, ecc. più il ricavato della vendita dei lavori natalizi.

### Metodologia

Nell'intero progetto di animazione come per tutte le altre attività del CDI, si dà grande importanza:

- alle relazioni con gli utenti: la centralità della relazione diviene un vero e proprio strumento metodologico. Saper instaurare una relazione privilegiata, rappresenta il punto di partenza su cui basare successivamente i vari interventi.
- alla valorizzazione della quotidianità e della condivisione della stessa
- al lavoro in equipe: dove tutte le abilità professionali trovano spazio per esprimere il loro contributo nei vari interventi, pur garantendo un intervento unitario
- al coinvolgimento dei volontari, dei gruppi e delle associazioni, per valorizzare le risorse esistenti in rete.

Fare animazione significa attivare un processo sociale, culturale ed educativo dove la relazione e comunicazione hanno un ruolo fondamentale.

La relazione e l'interazione che si stabilisce tra l'animatore ed il singolo individuo e tra l'animatore ed il gruppo è uno degli strumenti base dell'animazione.

L'accoglienza incondizionata e ascolto sono i primi passi per instaurare un rapporto di comunicazione esistenziale. Partendo dal riconoscimento reciproco, dall'accettazione dell'altro e dal nascere della fiducia si consente l'avvio di un processo di relazione educativa, di coinvolgimento, di collaborazione dell'anziano e di sostegno nel percorso sociale e riabilitativo da parte dell'operatore.

L'ascolto permette la conoscenza, da accesso alla memoria del passato, ai vissuti, ma anche ai bisogni e alle potenzialità attuali.

Sono previsti colloqui personalizzati e occasionali che permetteranno di conoscere e farci conoscere dagli ospiti, nella ricerca del modo più appropriato per entrare in relazione, nell'assoluto rispetto dei loro tempi, delle loro esigenze e delle differenze culturali.

### Proposta operativa

La programmazione delle attività segue ricorrenze e ritmi stagionali e prevede una pianificazione che evidenzia come vengono strutturate le attività nell'arco della settimana.

### Programma di massima

**Lunedì**

Mattino:

## **L'Arca Società Cooperativa Sociale**

ATTIVITA' DI STIMOLAZIONE COGNITIVA con Educatore Fijorela (sono proposti esercizi di memoria, linguaggio, orientamento s/t, logica)

ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA individuale

Pomeriggio:

GRUPPO NARRATIVO E DI SOSTEGNO con Psicologa

### **Martedì**

Mattino:

ATTIVITA' DI MOVIMENTO e RICREATIVE con seconda Educatrice (sono proposti esercizi di ginnastica "dolce", da seduti, con possibilità di utilizzare alcuni attrezzi- cerchi, palline, bastoni) e giochi di società.

Pomeriggio:

ATTIVITA' DI CANTO con Educatrice e la Maestra di coro Renata

### **Mercoledì**

Mattino:

ATTIVITA' "ALLENAMENTO" con Educatore (gruppo di stimolazione cognitiva, quiz, ecc.)

ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA individuale

Pomeriggio: ATTIVITA' MANUALI, CREATIVE /ESPRESSIVE con Educatrice e volontaria

### **Giovedì**

Mattino:

GIARDINAGGIO CURA DEGLI SPAZI ESTERNI - ORTO con Educatrice

Pomeriggio:

GRUPPO DI ATTIVITA' MOTORIA strutturata con Educatrice

### **Venerdì**

Pomeriggio:

ATTIVITA' CULTURALI con Educatrice (visione immagini, incontri con relatori esterni)

## **ATTIVITA'**

### **Attività individuali**

Accanto alle attività generali e di gruppo sono state sempre garantite attività libere e individuali (lettura riviste/libri, attività manuali)

### **Attività culturali**

Le attività culturali svolte sono state:

- lettura del notiziario zonale
- visione di immagini
- partecipazione a mostre, musei ecc.
- collaborazione con le scuole a progetti specifici

### **Giardinaggio e orticoltura**

Sono state preparate aiuole e vasche di terra rialzate da poter seminare le spezie aromatiche per la cucina e alcuni ortaggi da gustare freschi.

### **Laboratori creativi e laboratori manuali di cucito, taglio, ricamo e maglia**

## **L'Arca Società Cooperativa Sociale**

Finalità principale delle attività creative è favorire nuovi interessi, la fantasia, l'autostima e il piacere di relazionare con gli altri, evitando il ripiegamento su sé stessi, valorizzando le conoscenze, le capacità, le abilità pregresse degli anziani.

L'attività creativa viene scelta in relazione alla persona, individuando le attività che stimolano maggior interesse e partecipazione, orientandosi verso esperienze vissute dell'anziano.

### **Attività ricreative**

Per quanto riguarda Attività ricreative è stato privilegiato l'aspetto ludico e ricreativo.

#### **Le feste:**

Oltre a valorizzare avvenimenti importanti per gli Ospiti, per la vita della Struttura, o per la Comunità, rompono la routine settimanale e favoriscono il contatto e lo scambio con l'esterno.

Verranno organizzati momenti di divertimento e di svago come ad esempio: pomeriggi con musica e canti, le feste aperte al territorio, tradizionale "crottata estiva", ecc.

#### **Giochi di società:**

Giocare è un modo piacevole di stare insieme, migliora il rapporto tra le persone ed è uno strumento funzionale alla costituzione del gruppo.

Il gioco favorisce le attività mentali come: la concentrazione; la percezione; l'osservazione; l'abilità; i riflessi.

Gli obiettivi dell'attività sono: stimolare la voglia di giocare e di divertirsi; sollecitare la concentrazione; accrescere le abilità; stimolare i riflessi; creare le relazioni di collaborazione o competizione a seconda del gioco

### **Funzioni e attività religiose**

Gli anziani hanno un rapporto molto particolare con la Fede ed è molto importante ascoltare le loro esigenze in questo senso. A tale scopo ci si è accordati con i Parroci delle parrocchie di Chiavenna e comuni limitrofi per garantire almeno una volta al mese lo svolgimento della S. Messa e delle funzioni sacre, quando possibile.

## **2) MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ COGNITIVE E MOTORIE**

Anche per il 2024 sono previste le attività già proposte negli anni precedenti con i seguenti obiettivi:

- Stimolare e mantenere in efficienza le funzioni mentali dell'anziano
- Allenare la memoria
- Migliorare le performance degli anziani con lieve decadimento cognitivo
- Rallentare il declino cognitivo
- Mantenere e promuovere l'attività fisica nell'anziano
- Promuovere uno stile di vita attivo che solleciti regolarmente il sistema cardiocircolatorio, la muscolatura e le articolazioni.

attraverso le seguenti attività:

- Mantenimento gruppo AllenaMente gestito dall'Educatrice
- Attività di movimento e gioco con seconda Educatrice (sono proposti esercizi di ginnastica "dolce", da seduti, con possibilità di utilizzare alcuni attrezzi- cerchi, palline, bastoni)
- Gruppo strutturato di Attività Motoria gestito dall'educatrice
- Attività riabilitative gestite dalla FKT.

La psicologa esperta in neuropsicologia già presente per la CR/RA e CI, integra gli ospiti del CDI nel gruppo di parola, con la finalità di sostenere emotivamente gli ospiti, offre possibilità di

## **L'Arca Società Cooperativa Sociale**

confrontarsi, di esprimere i propri vissuti e le proprie emozioni in un contesto protetto e rassicurante ed effettua le valutazioni ove necessari.

Per quanto riguarda le attività riabilitative vere e proprie il Centro si avvale della Fisioterapista già in servizio nel CPF, rispettando gli standard previsti dall'accreditamento.

La fisioterapista garantisce l'attività di riabilitazione volta al mantenimento, all'incremento delle capacità motorie attraverso attività individuali. Oltre all'attività diretta all'utenza, addestra il personale di assistenza rispetto alla movimentazione dei pazienti, attraverso specifici corsi e incontri e supervisiona il personale ausiliario rispetto alle corrette modalità di mobilitazione dei singoli utenti.

Garantisce la valutazione al momento della presa in carico del nuovo ospite e i relativi aggiornamenti e la puntuale registrazione delle prestazioni e osservazioni nel FASAS.

Partecipa alle riunioni d'equipe contribuendo alla stesura dei PAI e delle verifiche.

### **3) EDUCAZIONE ALLA SALUTE E PROMOZIONE DEL BENESSERE**

Le attività previste per il CDI, si inseriscono nelle più generali attività di promozione e prevenzione.

#### **OBIETTIVI**

- Promuovere comportamenti e stili di vita sani sia all'interno del centro
- Migliorare la *compliance* nel caso di malattie croniche
- Diffondere la conoscenza delle malattie neurologiche e la loro prevenzione

#### **AZIONI**

- Attivare iniziative informative sui temi della salute e della prevenzione per gli ospiti e i familiari, attraverso colloqui con il personale sanitario.

### **4) SOSTEGNO AI FAMILIARI E CAREGIVER**

#### **OBIETTIVI**

- Migliorare lo scambio famiglia – CDI rispetto alla salute/condizione ospite (verifica socio-sanitaria)
- Attivare forme di sostegno e accompagnamento dei caregiver
- Rilevare la qualità percepita

#### **AZIONI**

Rispetto ai familiari si intende programmare almeno una riunione annuale per comunicare gli esiti dei questionari di gradimento e informare sull'andamento del centro e illustrare la programmazione e coinvolgerli in alcune iniziative di convivialità.

### **5) RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO E COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO**

Sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati:

**a) Mantenere e potenziare le iniziative del CDI con il territorio e, quando impossibilitati ad uscire, portare al Centro relatori/ cori/ organizzatori delle iniziative.**

Sono previsti:

- presenza di cori del territorio
- presenza di esperti su tematiche varie (storia, locale, fotografia, ambiente, ecc)

## **L'Arca Società Cooperativa Sociale**

### **b) Riattivare la collaborazioni con associazioni di volontari/cori ecc.**

La collaborazione con i volontari che era stata completamente annullata durante la Pandemia, è ripresa nel 2023, oltre che per il servizio di trasporto e piccole manutenzioni anche nelle attività di animazione.

- attività corale con una maestra di canto
- attività manuali e creative con un'altra volontaria
- collaborazione con Oratorio
- Collaborazione con Scuole Superiori, in particolare Scuola Alberghiera.

## **6) MIGLIORAMENTO QUALITÀ ORGANIZZATIVA E ASSISTENZIALE/UMANIZZAZIONE DELLE CURE**

### **OBIETTIVI**

- Migliorare le condizioni ambientali
- Sistemare gli spazi esterni
- Sviluppare un modello di cura che prenda in considerazione la persona nella sua totalità, riconoscendone i bisogni emotivi, sociali, spirituali, occupazionali e fisici della persona fragile per migliorare la qualità di vita del residente e dei familiari
- favorire lo sviluppo di un ambiente sociale positivo
- accrescere il benessere dell'ospite e dell'intera equipe

### **AZIONI**

Nel 2024 si provvederà ad eseguire le opere di manutenzione programmate e a sistemare le aree esterne, in particolare l'area dedicata al giardinaggio – orticoltura

Rispetto all'umanizzazione delle cure si proseguirà la formazione degli operatori, in modo da formare , a rotazione tutti gli operatori del CDI, dotandoli di strumenti che possano supportarli nei momenti di maggiore difficoltà.

Proseguirà la formazione dell'equipe sia sui temi della sicurezza, della relazione e dell'umanizzazione delle cure.

## **E- PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

La valutazione della qualità è dettata in parte dalla necessità di fornire servizi o prestazioni corrispondenti a norme o standard prestabiliti per il servizio e in parte per valutare la qualità delle cure centrate sulla persona che usufruisce di servizi o prestazioni legati alle cure.

La prima risponde a criteri di appropriatezza legati agli standard di accreditamento e viene valutata internamente dalle funzioni responsabili attraverso una verifica di conformità di una serie di indicatori/standard (autovalutazione attraverso una checklist), la seconda è valutata attraverso la percezione dell'utenza (questionari).

La fase determinante per lo sviluppo della qualità è relativa all'individuazione degli Obiettivi da raggiungere. Il risultato e l'efficacia di questa fase è costituita da una buona capacità di analisi del contesto lavorativo e l'individuazione delle azioni di miglioramento da mettere in atto anche in funzione dei risultati degli altri strumenti organizzativi attivi come le customer satisfaction,

Ogni anno si procede a programmare la valutazione della qualità attraverso due strumenti:

- la programmazione degli obiettivi di qualità e delle azioni di miglioramento e la loro successiva valutazione

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

- la customer satisfaction rivolta agli ospiti/familiari e operatori.

### OBIETTIVI DI QUALITÀ E AZIONI DI MIGLIORAMENTO GENERALI

Gli obiettivi di qualità definiti entro marzo 2024 dovranno essere raggiunti entro marzo 2025.

OBIETTIVI	AZIONI	RUOLI
Mantenimento dei requisiti accreditamento e appropriatezza	Check list periodica rispetto appropriatezza Aggiornamento dei Protocolli in scadenza nel 2024 Revisione PI/PAI Revisione del FASAS	Direzione Coordinatore
Miglioramento della presa in carico	Acquisire maggiori informazioni prima dell'inserimento attraverso compilazione di schede/documenti da parte del Coordinatore/Infermiere  Migliorare modalità di accoglienza (gradualità inserimento nel servizio)	Coordinatore/ Equipe
Monitoraggio della qualità prestata rispetto: -all'accoglienza e presa in carico -alla qualità dell'assistenza e dei servizi alberghieri -alla diversificazione delle attività -alla documentazione delle attività svolte -all'aggiornamento del personale (sicurezza, comunicazione, attività)	Monitoraggio e presidio sistematico dei processi di erogazione delle prestazioni per verificare che cosa viene effettivamente erogato, in rapporto agli <i>standard</i> definiti Analizzare eventuali reclami  Controllo periodico FASAS  Approvazione e aggiornamento del PdF	Coordinatore     Responsabile GRU
Implementazione del sistema di gestione del rischio clinico ed eventi avversi	Analisi dei rischi per la sicurezza delle cure Individuazione aree per la formazione sul rischio clinico	Direzione Responsabile GRU

### F- CUSTOMER SATISFACTION

Il programma di rilevazione della qualità percepita rappresenta un'opportunità di verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti del CDI, oltre ad essere una specifica richiesta di ATS e della Regione.

**La qualità percepita è la soddisfazione delle esigenze dei cittadini/clienti, siano esse implicite, esplicite o latenti, e quindi, è la capacità che il servizio offerto ha di rispondere alle loro aspettative".** Le aspettative includono non solo il servizio stesso ma tutte le interazioni che hanno avuto luogo con il prestatore del servizio. La rilevazione della soddisfazione offre un giudizio. Esso è soggettivo e dipende strettamente dalle aspettative del cliente.

**Quindi la customer satisfaction non dipende unicamente da come il servizio o prodotto è stato percepito dal cliente, ma anche in funzione delle sue attese.** Le attese implicite o latenti possono agire come filtri e vengono difficilmente interamente soddisfatte se il prestatore del servizio non ne è a conoscenza. In ambito sanitario, la percezione del servizio erogato è una delle componenti che costituisce la qualità percepita del servizio stesso. Il cittadino/cliente non è sempre in grado di

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

misurare “la complessità dell'intervento sanitario: l'efficacia, l'efficienza, la competenza tecnica, l'accessibilità, l'appropriatezza”.

La soddisfazione sia del personale che del cliente o dei suoi famigliari è un elemento essenziale da rilevare: permettere infatti all'organizzazione di verificare la propria politica aziendale e le proprie priorità. Tutte le norme o certificazioni lo richiedono poiché individuare laddove l'utenza è meno soddisfatta permette all'organizzazione di focalizzare i propri sforzi di miglioramento.

**Rilevare bisogni non soddisfatti può inoltre stimolare la ridefinizione dei servizi o delle prestazioni e di farne emergere di nuovi.**

**Comparare i risultati attesi con quelli effettivi permette di riallineare i successivi obiettivi con le reali attese dell'utenza.** Pur essendo un importante strumento di valutazione della qualità, questa misura fornisce tuttavia una visione parziale della qualità: fattori come efficienza o economicità non vengono qui presi in considerazione

La rilevazione viene effettuata attraverso la **consegna di questionari standard a domanda chiusa**, più alcuni spazi per osservazioni libere. E' anonimo e può essere consegnato nell'apposita cassetta. I questionari vengono somministrati durante l'anno, in occasione delle dimissioni o verso fine anno per tutti gli ospiti in carico

I questionari possono essere compilati dagli ospiti o dai familiari, ma vista la particolare tipologia di utenza, essi vengono compilati o con l'ospite o direttamente dai familiari.

Il Report della customer viene socializzato con i familiari e riportato nel Bilancio Sociale, pubblicato entro giugno sul sito web e trasmesso all'ATS ove richiesto.

## VALUTAZIONE E VERIFICHE

La Cooperativa adotta un sistema per la valutazione degli obiettivi, delle attività e dei risultati del programma annuale previsto per l'esercizio, che **prevede**:

- ✓ la definizione di **strumenti, indicatori, modalità e tempi per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi annuali** in relazione alle attività pianificate;
- ✓ la predisposizione di una **relazione annuale che espliciti i risultati conseguiti** a seguito degli obiettivi e delle attività proposte, le **eventuali criticità rilevate** e le **azioni migliorative** previste per l'anno successivo, dando evidenza del coinvolgimento del personale nelle attività di valutazione;
- ✓ **diffusione dei risultati agli interessati.**