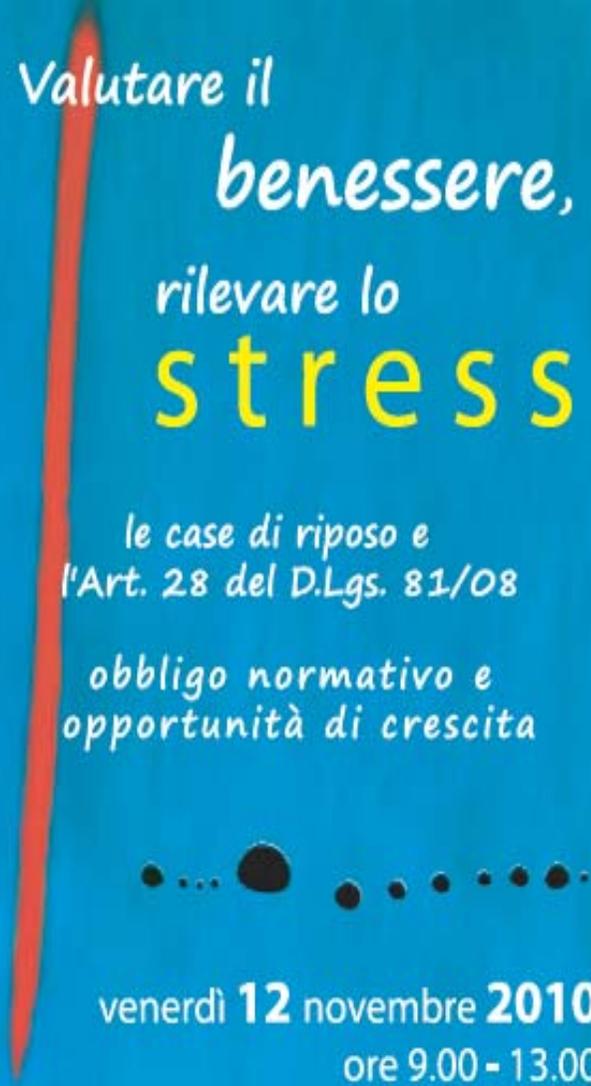


Valutare il
benessere,
rilevare lo
stress

le case di riposo e
l'Art. 28 del D.Lgs. 81/08

obbligo normativo e
opportunità di crescita



venerdì **12 novembre 2010**
ore 9.00 - 13.00



Aula Magna
ISTITUTO LA NOSTRA FAMIGLIA
via Costa Alta, 37 - Conegliano - TV

Casa di Riposo “Umberto I” –Montebelluna

PROCEDURA GESTIONALE PG 05-01 “ATTIVITA’ DELLA DIREZIONE”

S.G.Q. Certificato ISO 9001:2008 e U.N.I. 10881



OBIETTIVI GENERALI DELLA GESTIONE 2010

CASA DI RIPOSO UMBERTO 1°

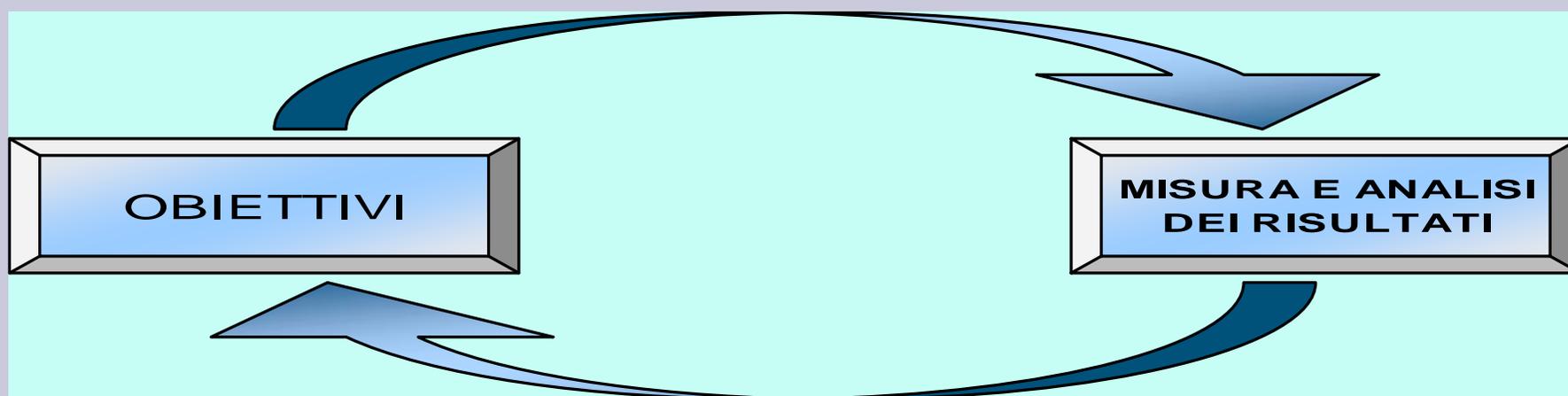
La Direzione per la Qualità e la Sicurezza

La Gestione per la Qualità e la Sicurezza è condotta dalla Direzione, ma è responsabilità di tutti i livelli direttivi e professionali, in particolare dei Responsabili dei Servizi/Nuclei, deve coinvolgere tutti i membri dell'organizzazione e deve tenere conto delle risorse disponibili e dei relativi limiti.

La responsabilità della Direzione implica:

definizione degli obiettivi, assicurare la comprensione, a tutti i livelli, della politica per la qualità e sicurezza, definire e documentare i livelli di responsabilità, di autorità e di reciprocità tra componenti direttivi, definire le risorse umane e strumentali necessarie ed i relativi livelli di competenza

Il miglioramento continuo della qualità e sicurezza è assicurato alimentando continuamente il ciclo seguente:



MACROPROCESSI GENERALI E DERIVATI INCIDENTI SULL'ORGANIZZAZIONE DELL'UMBERTO 1°-DECENNIO 2000-2010

N	Descrizione processo generale	Descrizione processi indotti
1	<p>Aggravamento continuo e costante profili di non autosufficienza, causa aumento popolazione anziana e patologie croniche sul territorio</p>	<p>Incremento ospiti con impegnativa di non autosufficienza Forte aumento dei tassi di non autosufficienza e di comorbilità degli ospiti della struttura con pesanti conseguenze sui carichi di lavoro e sulle competenze socio-sanitarie</p>
2	<p>Aumento domanda quantitativa di servizi e strutture residenziali dal territorio</p>	<p>Ristrutturazione ed ampliamento strutture fisiche, con investimenti per circa 4,0 milioni di euro ed incremento della superficie utile di circa 3.500 mq. Da 75 posti letto a 146 posti letto, da 55 pl accreditati non auto a 107</p>

3	Aumento della domanda di specializzazione di servizi proveniente dal territorio con corrispondente domanda di mutamento del profilo assistenziale della struttura e degli standard organizzativi aziendali	. Da reparti indifferenziati a 4 Nuclei residenziali, di cui uno per le demenze, 1 SAPA, 1 Villaggio protetto per autosufficienti ed un Servizio diurno accreditato per 5 ospiti non autosufficienti
4	Domanda crescente qualità servizi da parte utenti, regione, stakeholder, crescita responsabilità contrattuale dei gestori, evoluzione normativa generale su responsabilità gestionale e sociale dei dirigenti pubblici	Implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità, certificato ISO 9001 ed UNI 10881 nel 2005 e successivi, per mettere il cliente, ma anche il lavoratore, al centro dell'organizzazione e per alimentare il processo di miglioramento continuo dei servizi

5	<p>Sviluppo domanda di valutazione e progettazione multidimensionale ed integrata dell'assistenza agli ospiti</p> <p>Sviluppo della domanda di personalizzazione dei servizi</p>	<p>Implementazione di un programma informatico (CSS) per completa informatizzazione ed integrazione di tutti i flussi informativi riferiti agli ospiti, con inserimento nel processo di tutto il personale dell'area socio-sanitaria (compresi gli OSS, entro il 30.06.2011), con conseguente fortissimo incremento dell'interscambio di informazioni con miglioramento dei Piani Assistenziali Individuali e della coerenza nella loro attuazione</p>
6	<p>Incremento dell'offerta di servizi in corrispondenza alla crescita quali/quantitativa della domanda</p>	<p>Aumento del personale (numero di teste), compresi i servizi appaltati, da 55 unità a 115</p> <p>Incremento del fatturato da 1,5 milioni di € a 4,5 milioni di €</p>

Procedure Gestionali Sistema Qualità- Umberto 1° INTEGRAZIONI 2009-2010 CON SICUREZZA

Procedure SGQ integrate con sicurezza di cui a TU 81/2008:

- **Inserimento (integrata)**
- **Gestione delle Risorse Umane (integrata)**
- **Approvvigionamento (integrata)**
- **Attività della Direzione (integrata)**
- **Verifiche Ispettive Interne della Qualità (integrata)**
- **Controllo del Servizio: Non conformità – Azioni correttive e preventive (integrata)**

Nuovi Protocolli o Linee Guida adeguati a TU 81/2008:

- **Sorveglianza sanitaria**
- **Controllo Operativo e di gestione (integrata)**
- **Dispositivi di Protezione Individuale**
- **Procedura Operativa per Valutazione Rischi**
- **Contratti d'appalto-Contratti d'opera**

FABBISOGNI ASSISTENZIALI OSPITI PER NUCLEO DI APPARTENENZA

ANNI 2005/2006/2007 E 2008- A PARITA' DI NUMERO OSPITI

CARATTERISTICHE OSPITI	VERDE		GIALLO		BLU		GIRASOLE		TOT. 2007	Tot. 2°quadr. 2008	2007 /2005
	2007	2°quadr. 2008	2007	2°quadr. 2008	2007	2°quadr. 2008	2007	2°quadr. 2008			
ospiti da imboccare	2	5	17	21	13	9	8	11	40	46	55,00%
ospiti supervis.ADL	10	16	7	8	6	5	8	8	31	37	44,20%
ospiti posturare rischio lesioni	8	7	21	23	20	24	3	3	52	57	26,20%
allettati stabilmente	0	0	7	5	4	8	1	1	12	14	71,40%
ospiti fkt intensiva	9	10	10	8	16	12	1	1	36	31	185,70%
ospiti riposo pomeridiano	21	25	9	6	5	1	6	7	41	39	57,70%
ospiti portatori di catetere	1	0	4	2	4	6	1	1	10	9	61,30%
ospiti wondering notturno	0	0	1	1	0	0	7	6	8	7	60,00%
ospiti incontinenti	21	27	30	34	26	26	19	19	96	106	17,10%
ospiti in carrozzina	15	19	20	25	21	18	2	2	58	64	1,70%

stress-nostra famiglia-12.11.2010

g. nardi

8

**FABBISOGNI ASSISTENZIALI OSPITI - (ESCLUSO VILLAGGIO)- AL 31.12.2009
RAFFRONTO CON ANNI PRECEDENTI**

CARATTERISTICHE OSPITI	VERDE			GIALLO			BLU			GIRASOLE			Tot. 2008	Tot. 2009	Variazion e 2008 - 2009
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009			
ospiti da imboccare	2	5	4	17	21	23	13	9	7	8	11	12	46	46	0,00%
ospiti con supervisione diretta per le ADL	10	16	4	7	8	9	6	5	5	8	8	14	37	32	13,51%
ospiti da posturare per rischio lesioni decubito	8	7	10	21	23	28	20	24	24	3	3	2	57	64	12,28%
allettati stabilmente	0	0	0	7	5	2	4	8	8	1	1	0	14	10	28,57%
ospiti alzati 1/2 giornata	3	1	1	10	10	16	15	16	13	0	1	0	28	30	7,14%
ospiti con fisioterapia intensiva	9	10	0	10	8	14	16	12	13	1	1	3	31	30	3,33%
ospiti con riposo pomeridiano	21	25	23	9	6	7	5	1	6	6	7	9	39	45	15,38%
ospiti portatori di catetere	1	0	0	4	2	1	4	6	6	1	1	0	9	7	22,22%
ospiti wondering notturno	0	0	0	1	1	1	0	0	0	7	6	4	7	5	28,57%
ospiti incontinenti	21	27	26	30	34	33	26	26	25	19	19	21	106	105	0,94%
ospiti in carrozzina	15	19	21	20	25	28	21	18	17	2	2	3	64	69	7,81%
S.N.G. (alimentazione artificiale)	0	0	0	6	3	1	6	12	15	1	0	0	15	16	6,66%

stress-nostra famiglia-12.11.2010

g. nardi

9

N.	Processo/attività infermieristica (a parità di ospiti assistiti)	Anno 2006	Anno 2007	Variazio ne %
1	N° consegne medie infermieristiche giornaliere	57	76	+ 33,3%
2	N° medio terapie individuali giornaliere	231 cpr. 124 bicchierini	514 cpr. 180 bichierini	+ 122,5%
3	N° medio medicazioni mensili (sia di tipo generico che complicate)	28	33	+ 17,9%
4	N° medio glicemia settimanali	105	154	+ 46,6%
5	N° medio visite mediche esterne ed esami diagnostici settimanali	4 vis. Mediche 6 esami	5 vis. Mediche 10 esami	+ 50,0%
6	N° medio ricoveri-dimissioni ospedaliere settimanali	3,82	7,48	+ 95,8%
7	N° medio procedure dimissione o decesso mensili	Decessi 2,19 1,46 dimissioni	Decessi 3 2,37 dimissioni	+ 47,1%
8	N° medio prelievi ematici settimanali	6	10	+ 66,6%
9	N° complessivo delle diete speciali sul totale degli ospiti	12	14	+ 14,3%
10	N° Ospiti con Nutrizione Enterale	8 (1 con sng + 7 con peg)	16 (4 con sng + 12 con peg)	+ 100,0%

RIESAME RISULTATI QUALITA' PERCEPITA SERVIZI -ANNI 2007-2008-2009

N	AREA DI SERVIZIO/CATEGORIA DI PERSONALE	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009	Variazione 2007/2008	Variazione 2008/2009
1	Informazioni e servizi di primo accoglimento e inserimento	Abba stanza buono	Abba stanza buono	buono	=	+
2	Servizi assistenziali, alberghieri, sanitari e generali erogati (adeguatezza delle prestazioni rispetto ai fabbisogni)	Buono	Buono	Molto buono	=	+
3	Percezione dell'adeguatezza dello staff (adeguatezza numerica e professionale, grado disponibilità, relazioni e comunicazioni con ospiti, modalità delle prestazioni).	Più che sufficiente	Molto buono	Buono/ Molto buono	+++	=
4	Ambiente fisico (qualità strutture edilizie, impianti, ambienti di vita)-	Più che buono	Molto buono	Molto buono	+	=
5	Vita sociale interna ed esterna (qualità delle relazioni instaurate, senso d'integrazione in comunità, amicizie, relazioni con familiari e amici, relazioni con lo staff)- La valutazione riguarda, prevalentemente, la qualità delle relazioni tra ospiti con maggiore autonomia cognitiva.	Appena sufficiente	Più che sufficiente	Abba stanza buono	+	+
6	Servizio Educativo e di animazione	Più che buono	Molto buono	Molto buono	+	=

N	AREA DI SERVIZIO/CATEGORIA DI PERSONALE	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009	Variazione 2007/2008	Variazione 2008/09
7	Servizio FKT (risultato valutazione limitata ai soli ospiti in trattamento)	Più che buono	Molto buono	Molto buono	+	=
8	Servizio psicologico (risultato valutazione soli ospiti in trattamento)	Più che buono	Molto buono	Molto buono	+	=
9	Servizio logopedia (risultato valutazione soli ospiti in trattamento)	Più che buono	Molto buono	Molto buono	+	=
10	Adeguatezza servizio infermieristico (livello prestazioni e disponibilità del personale)	Abbastanza buono	Buono	buono	+	=
11	Adeguatezza servizio assistenza OSS (livello prestazioni e disponibilità del personale)	Più che buona	Molto buono	Molto buono	+	=
12	Adeguatezza del servizio di lavanderia e guardaroba	Abbastanza buono	Molto buono	Molto buono	++	=

CASA di RIPOSO "UMBERTO I°"

Scheda annuale di valutazione delle prestazioni essenziali - ANNO 2009

ADDETTO ALL'ASSISTENZA / OPERATORE SOCIO SANITARIO

	(Voto: max 50	Fattori Influenza	Indicatori	Ampiezza punteggio per	Voto di indica tore	Voto
E)	Relazio ne con Ospite e Familiari	<ul style="list-style-type: none"> > Capacità di relazione > Disponibilità al colloquio > Capacità di valutazione stati salute 	<ul style="list-style-type: none"> > Capacità di relazione positiva con gli ospiti (Punti: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10 e 11 della scheda di 	e1 0 - 25		0
			<ul style="list-style-type: none"> > Capacità di relazione positiva con i familiari (Punti: 1, 6, e 10 della scheda di 	e2 0 - 15		
			<ul style="list-style-type: none"> > Disfunzioni segnalate nelle relazioni con gli ospiti o con i familiari 	e3 0 - 10		
F)	Relazio ne con altri addetti assis tenza, profes sionals e quadri interme di (clienti interni)	<ul style="list-style-type: none"> > Disponibilità di cambi turno > Disponibilità di cambi turno > Utilizzo del tempo di riunioni per segnalazioni ufficiali 	<ul style="list-style-type: none"> > Capacità di relazione positiva con altri operatori di assistenza - (Punti: 1, 3, 5, 7, 8, 9, 10, e 11 della scheda di Valutazione Qualità Relazioni e Comunicazioni con Ospiti/Familiari/Colleghi) 	f1 0 - 25		0
			<ul style="list-style-type: none"> > Capacità di relazione positiva con: Coordinatoe, I.P. e Professionisti - (Punti: 1, 3,, 5, 7, 8, 9, 10 e 11 della scheda di Valutazione Qualità Relazioni e Comunicazioni con Ospiti/Familiari/Colleghi) 	f2 0 - 15		
			<ul style="list-style-type: none"> > Capacità di relazione positiva nelle attività di gruppo e nelle riunioni - (Punti: 1, 3, 5, 7, 8, 9, 10 e 11 della scheda di Valutazione Qualità Relazioni e Comunicazioni con Ospiti/Familiari/Colleghi) 	f3 0 - 10		

Punteggio Finale Ponderato ==>

CASA DI RIPOSO UMBERTO 1°

RILEVAZIONE BURN OUT ANNO 2006

DISTRIBUZIONE DEGLI OSS DI TUTTI I NUCLEI PER CATEGORIA DI RISCHIO

Popolazione sana	Popolazione a rischio	Popolazione malata
50,0%	29,2%	20,8%

Tra le cause maggiori di burn out effettivo (popolazione malata), gli Operatori indicavano:

- l'affaticamento (22%),
- l'apatia per mancata realizzazione (19%),
- la delusione (15%)
- i rapporti con i superiori (13%).

Anno 2006/2007

Piano formazione e supervisione OSS (azioni secondarie)

AREA FORMATIVA	OBIETTIVI FORMATIVI ED ARGOMENTI DELLA FORMAZIONE	CATEGORIE INTERESSATE	ORE DI FORMAZIONE	PERIODO PREVISTO
RELAZIONI COMUNICAZIONI	Progetto Sorcinelli (Comunicazione: in modo assertivo, con efficacia, tecniche PNL. –Relazione: livelli di relazione, bisogni relazionali, rapporti sintonici, problem solving, gestione ansia-stress)	OSS IN GRUPPI	8 con docente esterno	Formazione attuata nel 2007, 18 ore, con il supporto della psicologa Antonella Buranello
			8 con docente esterno	
	Progetto Sorcinelli (sostegno e supervisione nuclei, su significato e su processi di lavoro, gestione delle emozioni e lavoro di gruppo)	Gruppi OSS x Nuclei con partecipazione di 1 i.p. e EPA	10 ore medie, ripartite secondo criteri differenti	

PIANO DI REVISIONE E SVILUPPO STRUTTURA ORGANIZZATIVA (azioni primarie)

Interventi primari per controllo del rischio agendo su assetti organizzativi	Progetto di revisione di tutti i Piani di lavoro assistenziali ed integrazione dell'organico	OSS INFERMIERI EDUCATORI AUSILIARI	incremento totale di 7,5 unità a tempo pieno equivalenti e rifacimento di tutti i piani di lavoro dell'assistenza
---	---	---	--

C. DI R. UMBERTO 1°
RILEVAZIONE STRESS LAVORO CORRELATO
ANNO 2009

Numero lavoratori presenti in azienda	Numero lavoratori che hanno risposto al questionario	Percentuale che ha risposto
78	71	91,3%

I risultati sono stati elaborati distintamente per i seguenti gruppi:

- 1- Amministrativi,**
- 2 - Infermieri**
- 3 –Nucleo Girasole (demenze)**
- 4 - Nucleo Verde (ospiti con buone capacità cognitive)**
- 5 - Nucleo Giallo (ospiti con media compromissione cognitiva e fisica)**
- 6 - Nucleo Blu (RSA, ospiti prevalentemente allettati)**
- 7- Altro personale (lavanderia, pulizie, ausiliari)**

**ESITO GLOBALE VALUTAZIONE STRESS LAVORO CORRELATO
ANNO 2009**

Tutti i gruppi	un livello moderato di stress , da cui scaturisce un vincolo di intervento entro l'anno.
Tutti i gruppi	forte senso di appartenenza e una buona identificazione con il compito,
Nuclei con ospiti con buone o sufficienti abilità residue	pressati dalle molte richieste degli ospiti e dal poco tempo per soddisfarle
Nuclei con ospiti totalmente dipendenti	meno pressati dalle richieste, riescono a stabilire un legame ideale con gli ospiti stessi
Lo stress appare principalmente legato a	compito di assistenza a persone che si avvicinano alla fine della vita
	elevate richieste di "fare".

**LIVELLI DI PERCEZIONE DELLE FONTI DI STRESS
ANNO 2009**

Percezione elevata delle fonti di stress	infermieri, il Nucleo Verde (ospiti con buone capacità cognitive) ed il Nucleo Blu (RSA, ospiti prevalentemente allettati)
Percezione moderata fonti di stress	Amministrativi ed il Nucleo Giallo (ospiti con media compromissione cognitiva e fisica)
Percezione lieve delle fonti di stress	Nucleo Girasole (ospiti dementi)

EFFETTI DELLO STRESS SUI DIVERSI GRUPPI ANNO 2009

<p>Buona soddisfazione generale e solo disagio fisico</p>	<p>Amministrativi, Infermieri, Nucleo Girasole (ospiti dementi) Nucleo Giallo (ospiti con media compromissione cognitiva e fisica)</p>
<p>Buona soddisfazione generale, ma disagio fisico e psichico</p>	<p>Nucleo Verde (ospiti con buone capacità cognitive)</p>
<p>Buona soddisfazione generale e nessun disagio</p>	<p>Nucleo Blu (RSA, ospiti prevalentemente allettati)</p>

N	Principali fonti di stress percepite	Gruppi interessati	Valutazioni	Azioni pianificate	Figure coinvolte
1	Ruolo, relazione con gli altri e clima organizzativo	Praticamente tutti i gruppi di rilevanza	Elevato bisogno di coinvolgimento. Necessaria azione di condivisione di visioni e strategie e maggiore partecipazione sulle strategie stesse. Serve azione di chiarimento dei ruoli e delle responsabilità, per ridefinire un patto su ciò che ci si aspetta reciprocamente per rinegoziazione degli obiettivi generali e personali . Il coinvolgimento è fattore che agisce sull'ansia e sullo stress perché mette le persone nella posizione di cambiare. Migliorare sistema di riconoscimento del merito . Formare i valutatori per far comprendere meglio che valutazione è valorizzazione , no punizione.	Formazione di gruppo, con un conduttore esterno, di circa 40 ore (2 giornate consecutive) le altre a distanze ravvicinate (Risorse aggiuntive per costi diretti ed indiretti anno 2011: €10.000. Anno 2012: €5.000) (azioni secondarie)	Tutti i responsabili dei servizi: amministrativi e socio-sanitari
2	Ansia di assistere persone a fine vita, gestione delle emozioni	Operatori socio-sanitari. Infermieri, amministrativi	Creare uno spazio elaborativo affinché i gruppi possano diventare un apparato conoscitivo e trasformativo dei vissuti emotivi e conflittuali	Incontri di gruppo, con conduttore, 10 ore iniziali; incontri successivi periodici (Risorse aggiuntive per costi diretti e indiretti 2011: €8.000. Anno 2012: €4.000) (azioni secondarie)	OSS I.P.
3	Relazione casa-lavoro, richieste di prestazioni elevate,	Operatori socio-sanitari ed infermieri	Casa-Lavoro: una delle principali fonti di stress, soprattutto per il personale turnista, al 90% femminile, parzialmente correlato a organizzazione. Piani di lavoro gravosi in alcune fasce orarie. Evidenze di stress coerenti con reportistica, riesame della Direzione, richieste OO.SS. Utili interventi primari.	Intervento su struttura organizzativa: Progetto di riesame delle matrici dei turni degli OSS, parità di risorse (Progetto in corso) (azioni primarie)	Coord. Nucleo Gira-Verde P.T. Referenti

N	Principali fonti stress percepite	Gruppi interessati	Valutazioni	Azioni pianificate	Figure coinvolte
4	Alto livello di prestazioni servizio personale, e responsabile qualità	Servizi del personale	E' condivisa la difficoltà dell'Ufficio personale di far fronte contemporaneamente alla amministrazione delle risorse umane, al supporto alla gestione delle stesse ed al ruolo di RISQ	Azione integrata, con revisione della Dotazione organica, creazione e modifica di profili professionali	Coord. Amm.va, Resp. Serv. Personal e e
5	Alto livello di prestazione responsabile sistema informatico, privacy. Alte competenze trasversali	Area amministrativa	E' condivisa la difficoltà della Coordinatrice amm.va di far fronte a tutte le richieste/pressioni del personale che utilizza la rete informatica e le nuove tecnologie della comunicazione (hardware e software) per le quali servono anche competenze tecniche aggiuntive.	con redistribuzione delle risorse già autorizzate e integrazione con nuove risorse con il bilancio 2011.	RISQ, RSPP e Resp. Servizi Ausiliari, Sostituta RSPP e Serv. Ausiliari,
6	Alto livello prestazioni e competenze responsabile servizi ausiliari e RSPP	Area servizi alberghieri e sicurezza	La richiesta di prestazioni richiede notevoli risorse di tempo da dedicare per la funzione di RSPP. Le competenze tecniche acquisite in materia di sicurezza sono adeguate, ma ciò comprime lo sviluppo delle competenze e delle risorse verso i servizi alberghieri	(Risorse aggiuntive, anno 2011, per avviamento, € 15.000. in riduzione nel 2012 ad €10.000) (azioni primarie)	Responsabile Serv. Contratti Segreteria