



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Piano della Performance per il triennio 2019-2021

Il Piano della Performance è il Documento di Programmazione, previsto dal D.Lgs. 27/10/2009, n.150 (cd. Decreto Ministro Brunetta), per assicurare e garantire elevati standard qualitativi ed economici del servizio erogato, tramite la valorizzazione dei risultati e della performance organizzativa ed individuale. La finalità è quella di rendere partecipe la comunità, ed in particolare gli utenti dei servizi della Casa, rispetto agli Obiettivi che la stessa si è data, garantendo trasparenza e ampia diffusione tra i cittadini, operatori, utenti, associazioni di volontariato, ecc.

Il presente Piano della Performance 2019-2021, rappresenta lo sviluppo dell'impostazione approvata con la delibera C.d.A. n.21 del 21/12/2016 per il triennio 2017-2019, alla luce dei nuovi obiettivi strategici stabiliti con il "Documento di programmazione economico – finanziaria triennale 2019-2021" allegato al Bilancio economico previsionale dell'anno 2019, approvato con la delibera C.d.A. n.30 del 06/12/2018.

Per rendere evidente l'integrazione degli strumenti programmatori e garantire il collegamento tra performance e prevenzione della corruzione, nel presente "Piano" viene ad essere esplicitamente previsto il riferimento a obiettivi, indicatori e target relativi ai risultati da conseguire tramite il "Piano triennale di prevenzione della corruzione" e il "Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità".

Inoltre, un'ulteriore questione assunta con la redazione del "Piano" riguarda come rispondere ad una crescente domanda di servizi con risorse che vanno a diminuire, individuando ogni più idonea modalità non solo per un corretto utilizzo di quanto a disposizione, ma anche non rinunciare a garantire la qualità di quanto sin qui raggiunto. Lo stesso, quindi, mira a concretizzare un'equa flessibilità dell'offerta dei servizi, al fine di meglio rispondere ai crescenti bisogni sociali e sociosanitari a favore degli utenti, garantendo la sostenibilità del sistema per quanto attiene la programmazione economica, finanziaria e lo sviluppo di una politica di investimenti finalizzata alla valorizzazione e alla implementazione del suo patrimonio.

Il Piano della Performance dà evidenza dei contenuti che sono funzionali ad una piena realizzazione delle finalità della Casa ed ad una piena attuazione del principio di trasparenza; esso, infatti, contiene una descrizione della sua identità, un'analisi del contesto interno ed esterno in cui opera, nonché delle azioni per la verifica della coerenza della programmazione economico-finanziaria e di bilancio con il processo e le azioni di miglioramento del ciclo di gestione della performance e ricomprende, in sintesi:

- gli obiettivi strategici, con specifici indicatori volti a misurare la performance organizzativa proiettati su un orizzonte triennale;
- gli obiettivi operativi assegnati alla Direzione, dai quali discendono quelli assegnati ai responsabili delle diverse Aree della Casa, consentendo di misurare la performance individuale a livello annuale.

0.Indice

1. Presentazione dell'Ente;
2. Identità:
 - 2.1. L'Ente;
 - 2.2. Mandato istituzionale e Mission;
3. Analisi del Contesto;
4. Individuazione degli Obiettivi Strategici;
5. Verifica della coerenza della programmazione economico-finanziaria e di bilancio con il processo e le azioni di miglioramento del ciclo della performance;

Allegati: Obiettivi strategici previsti dal Piano della Performance

1. Presentazione dell'Ente

La “Casa Albergo per Anziani” è un' IPAB ex Legge 6972/1890 – (Ente pubblico, ricompreso tra gli enti locali non territoriali) con sede nella città di Lendinara. La sua finalità istituzionale è l'assistenza e cura, senza alcun fine di lucro, a persone anziane autosufficienti e non, persone disabili adulte, malati terminali od altre tipologie di persone da assistere sia attraverso i propri servizi residenziali, sia mediante quelli a carattere domiciliare intervenendo, con la propria organizzazione, in armonia con le linee generali dell'assistenza pubblica, e ponendosi, a pieno titolo, quale soggetto attivo e nodo di supporto nel contesto della rete dei servizi socio-sanitari a livello territoriale.

L'Istituto, quale “Centro di Servizi” è organizzato in modo da offrire una risposta completa, adeguata e sicura alle diverse necessità della persona, a livello abitativo, socio-assistenziale e sanitario; la “Mission” consiste nell'offrire, ai propri ospiti ed alle loro famiglie, una gamma di servizi qualificati che garantiscano la più elevata qualità di vita, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza.

In sintesi, i servizi offerti, riguardano:

- la struttura residenziale per persone anziane (autonome e non) e disabili adulte, che può essere a tempo indeterminato quando essa rappresenta l'unica alternativa possibile al domicilio, oppure temporanea, in caso di bisogni di riabilitazione, o quando la famiglia necessita di un periodo di sollievo;
- la sede del Nucleo di Cure Palliative dell'Azienda ULSS 5 “Polesana”, per l'erogazione di servizi in regime di assistenza domiciliare in Cure Palliative e del servizio residenziale Hospice Extraospedaliero “Casa del Vento Rosa” a favore di malati in fase terminale prevalentemente oncologici;
- il Centro Diurno a favore delle persone anziane autosufficienti residenti nel territorio;
- l'Assistenza domiciliare, in convenzione con il Comune di Lendinara per anziani che facciano richiesta di assistenza di base ed infermieristica per ciò che riguarda le prestazioni non erogate nell'ambito dell'assistenza programmata dalla Azienda ULSS; tale convenzione prevede anche lo svolgimento di altri servizi quali: la mensa a domicilio e il servizio di trasporto ⁽¹⁾;
- la sede del locale Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) dell'Azienda ULSS 5, attinente al territorio del Comune di Lendinara e quelli limitrofi.

Oltre alle succitate attività a carattere residenziale, l'offerta di servizi di “Casa Albergo per Anziani” è stata recentemente implementata con il servizio innovativo a supporto di famiglie con persone disabili adulte, in corso di avvio, denominato “La Nostra Casa”; la gestione del servizio sarà assicurata con costi a diretto carico dell'utenza o delle loro famiglie, senza alcun intervento pubblico richiesto da parte dell'Ente; secondo l'impostazione delineata, lo stesso avrà un carattere di tipo familiare, seppur in un contesto protesico, con disponibilità di professionisti formati per il controllo/supporto del percorso e con un preciso punto di riferimento nei servizi della struttura (servizio ristorazione, lavanderia/guardaroba, pulizia e sanificazione, animazione, etc.).

2. Identità

2.1. L'Ente

Per l'esercizio delle succitate attività, in conformità alle vigenti normative in materia, “Casa Albergo per Anziani” è attualmente in possesso:

- a) dell'autorizzazione all'esercizio per attività sanitarie, socio-sanitarie e sociali (ai sensi della L.R. 16/08/2002 n.22 e delle DGR n.2501/2004, DGR n.84/2007 e DGR n.2067/2007), per **178 posti** (di cui **154** di I° livello assistenziale e **24** di II° livello assistenziale) per persone anziane non autosufficienti, rilasciata con DDR n.270 del 31/07/2013, integrata con successivo DDR n.142 del 24/11/2014 ⁽²⁾;

¹ Oltre al rapporto di convenzione con il Comune di Lendinara per la gestione del servizio di assistenza domiciliare, è stata avviata anche una nuova progettualità che mira ad ampliare l'offerta di servizi, integrando l'intervento già assicurato dal Comune per i soggetti aventi titolo, nuovi servizi a sostegno e supporto della vita delle persone in stato di bisogno, con oneri a diretto carico di ogni cittadino che intenda farvi ricorso.

² Casa Albergo per Anziani, con nota prot.2133 del 28/04/2017, ha chiesto l'inserimento nel Piano di Zona, della trasformazione ai sensi dell'art.7, commi 1 e 2 della L.R. 22/02, di parte dei posti destinati a persone non autosufficienti di 1° livello, in posti di 2° livello, al fine di garantire l'adeguatezza e la continuità delle prestazioni assistenziali e sanitarie per far fronte alle loro concrete esigenze; il documento di ri-pianificazione del Piano di Zona dell'anno 2017, approvato dal Comitato dei Sindaci del Distretto n.1 del 11/07/2017 e recepito con la deliberazione del Direttore Generale dell'Azienda ULSS 5, n.992 del 02/08/2017, ha accolto tale istanza; l'Ente, quindi, ha richiesto alla Regione Veneto il nulla osta alla trasformazione dei n.8 p.l. da 1° a 2° livello assistenziale, concesso con nota prot. 490031 del

- b) dell'accreditamento istituzionale, per **178 posti** (di cui **154** di I° livello assistenziale e **24** di II° livello assistenziale) per persone anziane non autosufficienti in possesso di impegnativa di residenzialità, rilasciato con DGR n.2191 del 29/12/2017 (vds. nota ⁽²⁾);
- c) dell'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie, socio-sanitarie e sociali (ai sensi della L.R. 16/08/2002 n.22 e delle DGR n.2501/2004 e DGR n.84/2007), per l'attività di casa per anziani autosufficienti per 25 posti, rilasciata con Atto del Responsabile SUAP del Comune di Lendinara n.13008 del 05/06/2018;
- d) dell'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie, socio-sanitarie e sociali (ai sensi della L.R. 16/08/2002 n.22) per l'Unità di offerta "Hospice extraospedaliero", per pazienti offerti da malattia neoplastica terminale, denominata Centro residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa", per **8 posti**, rilasciata con DDR 25 del 08/09/2016 ⁽³⁾;
- e) dell'accreditamento istituzionale, per l'Unità di offerta "Hospice Extraospedaliero" denominata "Casa del Vento Rosa" per **8 posti**, rilasciato con DGR 1241 del 21/08/2018 (vds. nota ⁽³⁾).

Il complesso è formato una serie di fabbricati, funzionalmente collegati, che racchiude spazi e cortili interni. Nel corso degli anni sono stati realizzati i fabbricati destinati alla residenzialità degli utenti con i relativi locali per i servizi generali e tecnici. I vari reparti (denominati Soggiorni), realizzati per nuclei funzionali dotati delle stanze con i relativi servizi, soggiorni per le attività ricreative degli ospiti, sale da pranzo, cucinotti, locali per il bagno assistito; le stanze degli ospiti sono tutte adeguatamente climatizzate e dotate dei relativi servizi igienici.

2.2. Mandato istituzionale e Mission

La "Mission" della Casa Albergo per Anziani consiste nell'offrire servizi qualificati e continuativi che garantiscono una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio, traducendo il concetto globale alla salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia.

Gli obiettivi principali della Casa Albergo per Anziani possono essere così riassunti:

1. Affermare il ruolo sociale dell'individuo anziano anche se collocato all'interno di un servizio residenziale (rimotivazione alla "voglia di vivere" dell'anziano), al fine di ridurre il più possibile il disagio dovuto all'abbandoni delle proprie abitudini e del proprio contesto di vita;
2. Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di interventi personalizzati, individuali e/o di gruppo;
3. Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
4. Garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
5. Creare una maggiore integrazione con i servizi esterni (Servizio Domiciliare) alla Casa Albergo operando per la Città, con la Città;
6. Acquisire credibilità della struttura nei confronti degli operatori, del volontariato, dei familiari e della comunità locale;
7. Produrre un significativo cambiamento culturale nella comunità rispetto al concetto di Casa di Riposo: dare cioè contenuto alla VISION (la Casa Albergo è un nodo della rete al servizio della città per la comunità; è struttura protetta aperta, luogo dove non si va per morire ma dove si trova una risposta

30/11/2018; pertanto, a regime, rispetto alla dotazione complessiva della struttura di 178 p.l., che viene confermata, con la trasformazione dei n.8 p.l. da 1° a 2° livello, la stessa, dagli attuali 154 p.l. di 1° livello e 24 p.l. di 2° livello, passerà, a regime, a n.146 p.l. di 1° livello e 32 p.l. di 2° livello.

³ Nel corso dell'anno 2017, "Casa Albergo per Anziani", con la DGR 24/10/2017 n.1714, è stata inserita nel "Piano di attivazione prioritaria delle strutture di ricovero intermedio per il biennio 2018-2019", per l'attivazione, nell'anno 2018, di n.2 nuovi posti letto presso l'Hospice Extraospedaliero "Casa del Vento Rosa"; l'Ente ha già avviato, e funzionalmente completato, nel mese di novembre 2018, i lavori ed interventi necessari per la realizzazione dei nuovi p.l., per i quali, ora, è in corso l'iter per l'estensione dei provvedimenti autorizzatori e di accreditamento già conseguiti, da n.8 a n.10 p.l.

positiva e propositiva nel settore anziani) mostrando come la Casa Albergo sia garanzia di soddisfazione di un bisogno di protezione che può essere anche temporaneo;

8. Lavorare con serenità e disponibilità per formare una squadra sinergica;
9. Sviluppare una cultura “aziendale” e un linguaggio comune.

3. Analisi del Contesto

Gli obiettivi del Piano della Performance debbono necessariamente inserirsi nel contesto regionale nel quale Casa Albergo per Anziani opera in relazione al nuovo Piano Socio Sanitario Regionale 2019-2023, approvato con L.R. 28/12/2018 n.48 che, peraltro, prevede anche specifiche indicazioni che attengono la riforma degli assetti organizzativi e gestionali delle II.PP.A.B.

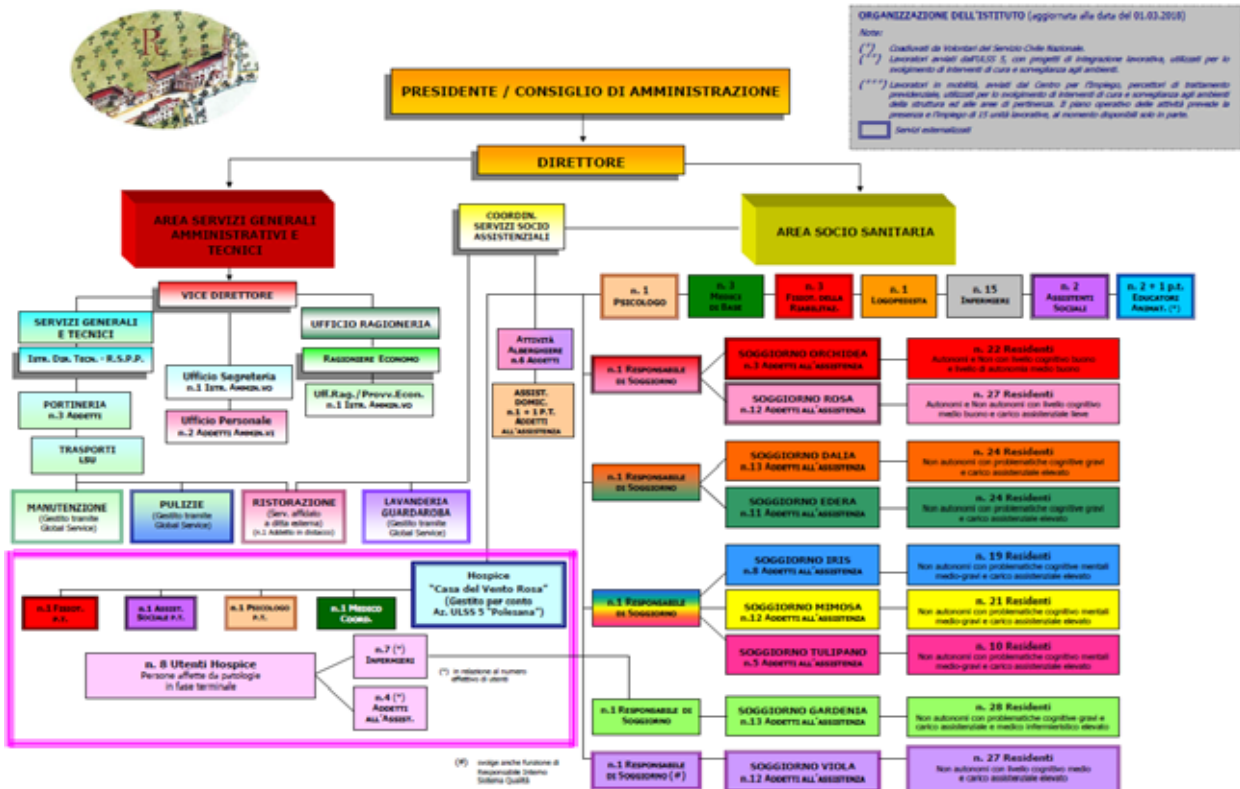
Occorre peraltro rilevare che se, in tali contesti, non saranno adeguatamente supportate le vie dell’integrazione sociosanitaria e dell’inversione di tendenza nella previsione e della appropriatezza nella programmazione dei servizi, ben difficilmente si potrà parlare di obiettiva razionalizzazione in ordine ai criteri di spesa che sappiano portare ad una sua condivisibile trasparenza ed accettazione. Questo, in particolare, in relazione alla questione “posti letto” e delle “impegnative di residenzialità”: la Regione Veneto, infatti, negli anni ha allargato, di fronte ad un non indifferente fabbisogno, la disponibilità dei posti letto per non autosufficienti, non facendoli corrispondere ad altrettante “impegnative di residenzialità”.

In questo scenario, di oramai evidente crescente concorrenzialità fra strutture, è strategica la capacità di Casa Albergo per Anziani, di offrire il miglior rapporto tra qualità, sostenibilità e costi dei servizi offerti.

Nel contesto sopra richiamato, è importante individuare chiaramente i portatori di interesse che con la Casa si rapportano e con essa interagiscono al fine di definire le relazioni che tra essi si instaurano (vds. figura a lato).



Quanto al contesto organizzativo interno, l’Ente è dotato di un team di lavoro, formato da personale qualificato che risponde ai bisogni dei residenti in linea con gli standards regionali di cui alla DGR 84/2007, le cui risultanze sono di seguito riportate nel sottoindicato organigramma:



4. Individuazione degli Obiettivi Strategici

Di seguito sono quindi riportati gli Obiettivi strategici previsti dal Piano della Performance ed il loro sviluppo da realizzare nel corso del triennio di riferimento, nel dettaglio esplicitati nelle singole "Schede" di seguito riportate:

1) Sviluppo sistema qualità della Casa e quanto correlato:

- o A) Certificazione di Qualità dei servizi dell'Ente (obiettivo di consolidamento);
- o B) Certificazione dei servizi della Casa secondo il Marchio Q&B e il Marchio Q&B Dementia Friendly (obiettivo di consolidamento);
- o C) Rinnovo titoli autorizzatori di cui la Casa è in possesso (obiettivo di consolidamento);
- o D) Rendicontazione attività della Casa (Riesame della Direzione, Report semestrali, ecc.) (obiettivo di consolidamento);
- o E) Sviluppo delle linee guida indicate dall'Organo di Governo per procedure di gara per nuovi affidamenti di servizi in scadenza (obiettivo innovativo);
- o F) Implementazione dei "Progetti della Casa" a valenza strategica (FABER, Fund raising, Marketing, nuovi percorsi di miglioramento per la gestione della demenza, riconciliazione terapeutica, ecc.) (obiettivo di consolidamento);

2) Tenuta del sistema: il controllo di gestione:

- o A) Valorizzazione del "Cruscotto aziendale" (obiettivo di consolidamento);
- o B) Implementazione del controllo di gestione legato alla contabilità dell'Ente (obiettivo di consolidamento);

3) I servizi al territorio:

- o A) Rafforzare la partnership con il Comune di Lendinara e il territorio (obiettivo di consolidamento);
- o B) Implementazione del progetto dell'Operatore di Prossimità (obiettivo innovativo);
- o C) Avvio del Servizio per la disabilità "La nostra Casa" (obiettivo innovativo);
- o D) Rafforzare i servizi del Nucleo di Cure Palliative (obiettivo di consolidamento);

4) Implementazione dei servizi della Casa attraverso interventi diversi:

- o A) Prosecuzione, secondo gli step individuati, dell'iter per rilascio CPI (obiettivo di consolidamento);
- o B) Piano di fattività per la realizzazione parcheggio (obiettivo innovativo);
- o C) Implementazione del sistema informativo (CSS, Sistema Farmaco Sicuro, ecc.) (obiettivo di consolidamento);

5) Sviluppo capitale umano:

- o A) Piano integrato attività formative e progettuali annuale/pluriennale (obiettivo di consolidamento);
- o B) Sviluppo delle azioni Contrattazione Collettiva Integrativa e della Programmazione dei bisogni di personale (obiettivo innovativo);
- o C) Implementazione del Modello Organizzativo della Casa (obiettivo di consolidamento);

5. Verifica della coerenza della programmazione economico-finanziaria e di bilancio con il processo e le azioni di miglioramento del Ciclo della Performance

Le eventuali ri-modulazioni degli obiettivi assegnati con il presente Piano delle Performance potranno essere proposte nell'ipotesi della insorgenza di specifiche cause oggettive, quali:

- il mutato indirizzo politico - amministrativo;
- significative variazioni delle disponibilità economico - finanziarie;
- l'entrata in vigore di provvedimenti normativi e di atti organizzativi che comportino l'assegnazione di ulteriori obiettivi o la modifica di quelli già definiti;
- variazioni rilevanti della domanda di servizi da parte degli utenti dei servizi, nonché di altre variabili comunque riferibili al contesto esterno dell'Amministrazione;
- il riscontro di scostamenti tra i risultati parziali effettivamente conseguiti e quelli attesi, tali da compromettere il raggiungimento della iniziale programmazione.

Le proposte di ri-pianificazione saranno avanzate su iniziativa dei Responsabili delle diverse aree, con il coordinamento della Direzione e la collaborazione dell'Organismo indipendente di valutazione della performance; le stesse, quindi, saranno sottoposte all'approvazione politico-amministrativa del Consiglio di Amministrazione entro il primo semestre di ciascun anno di riferimento.



CASA ALBERGO PER ANZIANI
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it



PIANO DELLE PERFORMANCE per il triennio 2019-2021

AREA STRATEGICA 1): SVILUPPO SISTEMA QUALITÀ DELLA CASA E QUANTO CORRELATO

Casa Albergo per Anziani opera da sempre nel e per il miglioramento continuo, con adesione, impegno e corrispondenza verso quelli che sono gli indicatori di qualità. Il perseguimento di nuovi obiettivi relativi all'aggiornamento, al controllo e al miglioramento del proprio sistema qualità è un impegno costante, che riflette la volontà di offrire servizi che sempre meglio possano rispondere ai bisogni dell'utenza.

➤ **Obiettivo strategico 1-A) (di consolidamento): Certificazione di Qualità dei servizi dell'Ente**

Premessa:

Certificazione significa che, volontariamente, proprio per fornire un servizio di qualità, ponendo l'attenzione sul fruitore dei servizi, identificando i suoi bisogni e le sue esigenze, l'organizzazione, nel precedente triennio, ha deciso di sottoporsi alla Normativa Internazionale UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità" e alla Norma di settore per le strutture per anziani 10881:2013, che prevede costanti e regolari verifiche del Sistema Qualità da parte di un Ente esterno.

La struttura, nel mese di ottobre 2017, con un anno di anticipo rispetto alla sua entrata in vigore, ha adeguato il suo sistema qualità dalla precedente Norma ISO 9001: 2008 alla nuova Norma ISO 9001:2015. Quindi nel mese di ottobre 2018 ha conseguito il rinnovo triennale della certificazione, confermando il livello "Alto" del sistema per la gestione della qualità. Tale obiettivo, conferma e supporta l'impegno della Casa nel trattare la "Gestione del Rischio" nei suoi diversi ambiti: da quello clinico e socio-assistenziale, il manageriale, il benessere organizzativo, fino ad arrivare alla salvaguardia dell'immagine dell'Ente.

L'obiettivo è quello di mantenere e migliorare ulteriormente il livello qualitativo raggiunto, integrando il sistema riguardo agli spunti di miglioramento e suggerimenti forniti dal Team di valutazione presente nell'ultimo audit per il rinnovo della certificazione medesima.

Obiettivo operativo:

Certificazione dei servizi della Casa, in conformità alle norme ISO 9001:2015 e UNI 10881:2013

Risorse:

Personale interno: Direzione, Staff di Direzione, RISQ, Psicologo, RDS, Professionals, ecc.;

Personale esterno: Consulente esterno, Certificatori.

Condizioni:

Monitoraggio dei processi, verifiche ispettive interne, verifica di sorveglianza e implementazione del piano di gestione del rischio.

Tempistica:

- Certificazione Sistema Qualità: Ottobre 2019 (1^a visita di sorveglianza)

Indicatori di verifica:

-gestione delle non conformità, delle azioni correttive, degli eventi avversi, dei reclami e dei suggerimenti degli utenti;

-verifiche del grado di soddisfazione attraverso i questionari di gradimento

-Verifiche ispettive interne

-Verifica dei risultati in relazione agli obiettivi (progetti obiettivo)

-Riesame della direzione,

-report semestrali



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



-autovalutazione

Rendicontazione:

Riesame della Direzione, Report semestrali, Bilancio Sociale, Questionari di Gradimento.

Personale coinvolto:

Direzione, Staff di Direzione, Responsabili di Soggiorno/Servizio, Professionals, tutto il personale della Casa.

➤ Obiettivo strategico 1-B) (di consolidamento): Certificazione dei Servizi della Casa secondo il Marchio Q&B e il Marchio Q&B Dementia Friendly

Premessa:

La Casa, dall'anno 2010 aderisce al Marchio "Qualità e Benessere", che ha permesso di riqualificare il lavoro quotidiano in termini di valori cardine dai quali partire per erogare i propri servizi, mirato alla misurazione del livello di qualità non solo sulla carta ma anche ascoltando la voce di chi vive la Casa (familiari, residenti, dipendenti).

In tale ambito, una sostanziale novità riguarda lo svolgimento, nel mese di maggio 2018, della valutazione secondo il modello demenze denominato "Dementia friendly", al quale la Casa ha partecipato durante la sua strutturazione e sperimentazione (in particolare con l'esperienza del Sogg. Dalia). L'adesione al nuovo modello "Dementia friendly", intende:

- favorire il mantenimento, da parte delle persone con decadimento cognitivo e problemi comportamentali, delle abitudini e stili di vita ancora attuabili, in grado di sostenere quel senso di continuità nella loro identità personale, in genere gradualmente intaccata dalla malattia;
- riuscire ad offrire alle persone affette da demenza contesti di espressione di sé e di natura esperienziale in cui il disorientamento cognitivo sia reso influente e sia recuperato il piacere della scoperta e del contatto con l'ambiente e le persone;
- sperimentare e manifestare autodeterminazione della persona nei piccoli gesti quotidiani, in un contesto sicuro (ad esempio: nella scelta dei vestiti, taglio dei capelli, farsi la barba, pettinarsi, etc).

Obiettivo operativo:

Certificazione dei servizi della Casa secondo il Marchio Qualità&Benessere ed il Marchio Qualità&Benessere Dementia Friendly; per l'anno 2019, l'obiettivo è quello di effettuare l'autovalutazione completa con tutti i 12 fattori ed i relativi 104 indicatori, generale per il miglioramento di tutto il Sistema della Casa, partecipando al benchmarking con le altre strutture aderenti; per l'anno 2020, l'obiettivo è quello del miglioramento specifico riguardo al modello "Dementia friendly".

Risorse:

Personale interno: Direzione, Staff di Direzione, RISQ, Psicologo, RDS, Professionals, Gruppo di autovalutazione interno del marchio "Qualità e Benessere";

Personale esterno: Consulente esterno, Certificatori.

Condizioni:

Costituzione dei Focus Group, coinvolgimento e partecipazione del personale della Casa, Benchmarking, validazione dell'autovalutazione.

Tempistica:

Autovalutazione da Febbraio ad Aprile 2019, validazione dell'autovalutazione da team di audit esterno a Maggio 2019; per l'anno 2020, la tempistica è ancora da definire.

Indicatori di verifica:

-gestione delle non conformità, delle azioni correttive, degli eventi avversi, dei reclami e dei suggerimenti degli utenti;



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



- verifiche del grado di soddisfazione attraverso i questionari di gradimento
- Verifiche ispettive interne
- Verifica dei risultati in relazione agli obiettivi (progetti obiettivo)
- Riesame della direzione,
- report semestrali
- autovalutazione

Rendicontazione:

Direzione, Staff di Direzione, RISQ, Psicologo, RDS, Professionals, Gruppo di autovalutazione interno del marchio "Qualità e Benessere", Consulente esterno, Certificatori.

Personale coinvolto:

staff di Direzione, Responsabili di Soggiorno/Servizio, Professionals, tutto il personale della Casa.

➤ Obiettivo strategico 1-C) (di consolidamento): rinnovo titoli autorizzatori di cui la Casa è in possesso

Obiettivo operativo:

Rinnovo autorizzazioni all'esercizio e accreditamento dell'Ente.

Casa Albergo è già in possesso delle autorizzazioni previste dalla L.R. 22/2002. Tali autorizzazioni hanno una validità limitata nel tempo, per cui nel rispetto dei termini, devono essere oggetto di rinnovo o di nuova emissione.

Premessa:

L'autorizzazione all'esercizio (che vale 5 anni) è il provvedimento con il quale il soggetto preposto autorizza una struttura all'esercizio all'attività. L'accREDITAMENTO (che vale 3 anni) è invece il processo attraverso il quale le strutture acquisiscono lo status di soggetto idoneo all'erogazione di prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e sociali per conto del SSN. Ad oggi, Casa Albergo per Anziani, è in possesso di:

CASA ALBERGO PER ANZIANI	PROVVEDIMENTO
Autorizzazione all'esercizio non autosufficienti	Decr. Dir. Reg. n.270 del 31/07/2013 integrato con succ. Decr. Dir. Reg. n.142 del 24/11/2014; il 01/08/'18 è stata svolta la visita di verifica del rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio, in attesa del provvedimento (vds. Nota 1)
Autorizzazione all'esercizio autosufficienti	Atto del Responsabile SUAP del Comune di Lendinara n.13008 del 05/06/2018
Accreditamento istituzionale	DGR n.2191 del 29/12/2017 (vds. Nota 1)
HOSPICE CASA DEL VENTO ROSA	PROVVEDIMENTO
Autorizzazione all'esercizio	Decr. Dir. Reg. n.25 del 08/09/2016 (vds. Nota 2)
Accreditamento istituzionale	DGR 1241 del 21/08/2018 (vds. Nota 2)

Nota 1: Casa Albergo per Anziani, con nota prot.2133 del 28/04/2017, ha chiesto l'inserimento, nel Piano di Zona, della trasformazione ai sensi dell'art.7, commi 1 e 2 della L.R. 22/02, di parte dei posti destinati a persone non autosufficienti di 1° livello, in posti di 2° livello, al fine di garantire l'adeguatezza e la continuità delle prestazioni assistenziali e sanitarie per far fronte alle loro concrete esigenze; il documento di ri-pianificazione del Piano di Zona dell'anno 2017, approvato dal Comitato dei Sindaci del Distretto n.1 del 11/07/2017 e recepito con la deliberazione del Direttore Generale Azienda ULSS 5, n.992 del 02/08/2017, ha accolto tale istanza; l'Ente, quindi, ha richiesto alla Regione Veneto il nulla osta alla trasformazione dei n.8 p.l. da 1° a 2° livello assistenziale, concesso con nota prot. 490031 del 30/11/2018; pertanto, a regime, rispetto alla dotazione complessiva della struttura di 178 p.l., che viene confermata, con la trasformazione dei n.8 p.l. da 1° a 2° livello, la stessa, dagli attuali 154 p.l. di 1° livello e 24 p.l. di 2° livello, passerà, a regime, a n.146 p.l. di 1° livello e 32 p.l. di 2° livello.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ☒ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ☒ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ☒ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Nota 2: Casa Albergo per Anziani, con la DGR 24/10/2017 n.1714, è stata inserita nel “Piano di attivazione prioritaria delle strutture di ricovero intermedio per il biennio 2018-2019”, per l’attivazione, nell’anno 2018, di n.2 nuovi posti letto presso l’Hospice Extraospedaliero “Casa del Vento Rosa”; l’Ente ha già avviato, e funzionalmente completato, nel mese di novembre 2018, i lavori ed interventi necessari per la realizzazione dei n.2 nuovi p.l., per i quali, ora, è in corso l’iter per l’estensione dei provvedimenti autorizzatori e di accreditamento già conseguiti, da n.8 a n.10 p.l. (già svolta il 17/01/2019, il sopralluogo tecnico di verifica da parte di Azienda Zero)

Risorse:

Direzione, Staff di Direzione, RISQ, Coordinatore dei Servizi, addetti diversi servizi.

Condizioni:

occorre assicurare il livello tecnico-professionale dei servizi erogati, sia in condizioni di efficacia ed efficienza, sia di equità e pari accessibilità, e di appropriatezza rispetto ai bisogni reali dell’utenza.

Tempistica:

- entro il 1° sem. 2019: conseguita l’autorizzazione all’esercizio, avvio iter per ampliamento accreditamento istituzionale della Casa;
- entro il 30/04/2021: avvio iter per rinnovo accreditamento istituzionale Hospice Extraospedaliero
- entro il 30/04/2021: avvio iter per rinnovo autorizzazione all’esercizio Hospice Extraospedaliero
- entro il 28/02/2022: avvio iter per rinnovo autorizzazione all’esercizio per autosufficienti
- entro il 30/04/2023: avvio iter per rinnovo autorizzazione per non autosufficienti

Indicatori di verifica:

Liste di verifica previste dalla L.R. 22/2002, con relative evidenze, verifiche ispettive interne, gestione delle azioni correttive, delle non conformità, degli eventi avversi, dei reclami e dei suggerimenti degli utenti, Riesame della Direzione, Report semestrali, autovalutazione.

Rendicontazione:

Report di verifica team di valutazione; nuovi titoli autorizzatori

Personale coinvolto:

Direzione, Staff di Direzione, RISQ, Coordinatore dei Servizi, addetti diversi servizi.

➤ Obiettivo strategico 1-D) (di consolidamento): Rendicontazione attività della Casa

Premessa:

Il Bilancio Sociale è uno degli strumenti che la Casa adotta per rendicontare i risultati raggiunti, ai fini di una complessiva e dettagliata valutazione ed analisi del percorso svolto e della sua operosità.

In un’ottica di maggiore fruibilità dello strumento e per una maggiore leggibilità del dato, più rispondente ad una lettura coerente e semplificata dei progetti e dei processi, si propone, a partire dalla stesura del Bilancio Sociale per l’anno 2018, la revisione della forma ed una semplificazione dei contenuti, mirando a snellire ed a rendere più fruibile il documento da parte degli Stakeholder.

Quanto ai Report Semestrali, si prevede di dare corso ad una revisione generale della loro impostazione (prevedendo una maggiore integrazione con i dati del Bilancio Sociale ed una semplificazione dei contenuti), che sarà adottata già con la stesura di quello del 1° semestre 2019.

Obiettivo operativo:

Stesura e revisione del Bilancio Sociale, Report semestrali

Risorse:

Direzione, Staff di Direzione, RISQ, Coordinatore dei Servizi, RDS, Professionals; Sponsor.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Condizioni:

Per la stesura del Bilancio Sociale è necessario reperire gli sponsor ai fini della stampa tipografica. Per la raccolta dei dati relativi ai servizi della Casa è necessario il coinvolgimento delle figure professionali, ognuna per il proprio servizio, che forniranno i dati da esporre.

Tempistica: (annuale)

Bilancio Sociale:

- entro il mese di febbraio: incontro gruppo per condivisione nuova impostazione del Bilancio ;
- entro il mese di marzo: raccolta materiale;
- entro il mese di aprile: elaborazione bozza e sua approvazione da parte del C.d.A.;
- entro il mese di maggio: stampa e divulgazione.

Report Semestrale:

- entro il 31/07 successivo, per il report del I° semestre;
- entro il 31/01 successivo, per il report del II° semestre;

Indicatori di verifica:

- Numero di copie reperite dagli Stakeholder nei punti di divulgazione della Casa;
- Stakeholder che hanno aderito alla redazione (interviste) ;
- Partecipazione degli sponsor;

Rendicontazione:

Il Bilancio Sociale medesimo.

Personale coinvolto:

Staff di Direzione, Responsabili di Soggiorno/Hospice/Servizio, Professionals

➤ Obiettivo strategico 1-E) (innovativo): Sviluppo delle linee guida indicate dall'Organo di Governo

Premessa:

Con l'entrata in carica del nuovo Consiglio di Amministrazione, nominato dal Sindaco del Comune di Lendinara, alla luce anche della ricognizione dello stato di fatto relativo agli atti politico-programmatici adottati dal Consiglio uscente ed ai conseguenti adempimenti ed atti a carattere gestionale e tecnico da parte degli Uffici dell'Ente, con la delibera C.d.A. n.19 del 20/09/2018 da un lato, è stato condiviso quanto in itinere, dall'altro, è stata delineata una serie di orientamenti di indirizzo politico-programmatico, per proseguire e sviluppare l'attività dell'Ente rispetto ai diversi ambiti e contesti, riguardanti:

- a) Programmazione delle politiche di bilancio per l'esercizio 2019;
- b) Politiche di gestione del personale e contrattazione decentrata;
- c) Linee guida per gli affidamenti di prossima scadenza.

Per i punti a) e b), sono già stati adottati i documenti propedeutici ed è attualmente in corso l'iter attuativo; riguardo al punto c), sono in corso le valutazioni e gli approfondimenti normativi e di contesto al fine di dare concreto avvio all'iter relativo

Obiettivo operativo:

Applicazione delle linee guida indicate nella delibera C.d.A. n.19 del 20/09/2018.

Risorse:

Personale interno: Direzione, Staff di Direzione;

Condizioni:

Disponibilità delle risorse economiche e strumentali necessarie;
Valutazione dei fabbisogni, necessità e priorità; stesura degli atti propedeutici;



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ☒ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ☒ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ☒ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Analisi del quadro normativo specifico dei singoli elementi.

Tempistica:

a) Bilancio per l'anno 2019:

- nel mese di dicembre 2018 è già stato corso all'approvazione del Bilancio annuale e triennale;

b) Politiche di gestione del personale e contrattazione decentrata:

- avvio, entro l'anno 2019;

- conclusione secondo tempistiche contrattualmente stabilite;

c) Linee guida per gli affidamenti di prossima scadenza:

- esame fattibilità e contesto entro il mese di gennaio 2019;

- avvio procedure, il primo trimestre 2019;

- conclusione secondo tempistiche e modalità previste dalla vigente normativa in materia;

Indicatori di verifica:

- Adozione provvedimenti attuativi / effettivo svolgimento delle attività programmate;

- Rendicontazione attività svolta;

Rendicontazione:

Relazione, da parte della Direzione, sui risultati conseguiti;

Personale coinvolto

Direzione, Staff di Direzione, Responsabili di Soggiorno/Hospice/Servizio.

➤ Obiettivo strategico 1-F) (di consolidamento): Implementazione dei "Progetti della Casa" a valenza strategica

Obiettivo Operativo:

Implementazione delle progettualità, già funzionalmente e concretamente avviate approvate con la "Relazione sul documento di programmazione economico finanziaria di durata triennale 2018-2020" (allegato c) al Bilancio) che, in particolare, prevede la realizzazione delle seguenti attività:

- progetto dell' "Operatore di prossimità" già avviato, per ampliare l'offerta di servizi di tipo domiciliare, integrando l'intervento già assicurato dal Comune, per sostenere e supportare la vita delle persone in stato di bisogno, disponibili per ogni cittadino che intenda farvi ricorso;
- progetto del "Fund raising e lasciti testamentari", per coinvolgere appieno la Comunità e coloro che vanno a fruire dei servizi della Casa, con il fine di creare e ricercare fonti di finanziamento;
- adesione all'iniziativa di "Faber" (Fabbrica Europa), protesa a ricercare, con le dovute sinergie e collaborazioni, possibili fonti di finanziamento per progetti presentati a livello di Unione Europea, in partnership con altri soggetti istituzionali, attraverso la presentazione di progetti mirati;
- attuazione del Progetto "Dopo di Noi" che, dopo la realizzazione dell'immobile destinato al servizio, prevede l'avvio concreto della struttura per persone adulte con disabilità fisica.

Risorse:

- Umane (interne): Direzione; Staff di Direzione; Coordinatore dei Servizi; personale interessato;
- Strumentali: Attrezzature e dotazioni strumentali necessarie, computer, ecc.;
- Economico/Finanziarie: budget per la formazione del personale preposto; disponibilità per implementazione degli strumenti.

Condizioni:

Coinvolgimento e partecipazione del personale della Casa, coinvolgimento della Comunità locale e degli altri soggetti preposti, Benchmarking, validazione dell'autovalutazione.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ☒ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ☒ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ☒ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Tempistica:

Valutazione semestrale ed annuale rispetto all'andamento dei progetti e dei relativi obiettivi;

Ripianificazione annuale in relazione all'avanzamento delle attività ed alla revisione delle progettualità e degli obiettivi, in relazione ai risultati conseguiti, in sede di aggiornamento del Piano della Performance.

Rendicontazione:

Relazione mensile, in sede di Briefing dello Staff di Direzione, sui risultati conseguiti;

Con i Report semestrali riguardanti l'attività gestionale svolta, sarà puntualmente rendicontato quanto in itinere ed i risultati conseguiti.

Personale coinvolto:

Tutto il personale della Casa



CASA ALBERGO PER ANZIANI
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it



AREA STRATEGICA 2): IL CONTROLLO DI GESTIONE

I dati raccolti ed analizzati, contabili e non, rappresentano una *“lente d’ingrandimento”* con i dettagli più salienti delle performance della Casa durante l’intero esercizio economico-finanziario ed una *“bussola”* per indirizzare la scelte strategiche di programmazione economico finanziaria e dei servizi.

la struttura, in questi anni, ha lavorato e continua a farlo per giungere ad avere un insieme di indicatori, riconducibili ad un *“cruscotto aziendale”*, in grado di fornire informazioni tempestive e approfondimenti che consentano di migliorare le decisioni, di ottimizzare i processi e di lavorare con spirito proattivo.

In particolare, il *“cruscotto aziendale”* così come messo in piedi, consente:

- ✓ di monitorare i processi critici e le attività, utilizzando indicatori capaci di generare avvisi quando le prestazioni scendono al di sotto degli obiettivi predefiniti. Casa Albergo, a tal fine, si avvale a titolo esemplificativo dei questionari di gradimento, dei report periodici, nonché di tutte quelle verifiche realizzate anche ai fini del sistema qualità;
- ✓ una massiccia attenzione nella gestione delle risorse sia in entrata che in uscita (una volta al mese, la Struttura si avvale di un sistema contabile di controllo definito *“centri di costo”* dove si analizza la gestione delle risorse economiche ed umane);
- ✓ di lavorare per garantire, nel proseguo, l’obiettivo per il benessere delle persone a partire dai residenti.

➤ **Obiettivo strategico 2-A) (di consolidamento): Valorizzazione del “Cruscotto Aziendale”.**

Obiettivo operativo:

Reperire informazioni qualitative e quantitative sull’attività aziendale che consentano di guidare la Direzione verso il conseguimento degli obiettivi stabiliti in sede di pianificazione operativa, rilevando, attraverso appositi indicatori, lo scostamento tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti, informando affinché gli organi responsabili possano decidere e attuare le opportune azioni correttive.

Scopo del *“cruscotto aziendale”* è quello di guidare ed indirizzare il personale verso il conseguimento degli obiettivi aziendali (significato, questo, che trova riscontro in una delle accezioni del termine inglese *“control”*); proprio in quest’ottica, il sistema di controllo di gestione è legato anche con il sistema di valutazione del personale e, quindi, con il sistema incentivante.

Risorse:

- Umane:

- Pers. interno: Staff di Direzione e in modo particolare Ragioniere Economo; Responsabili dei Servizi della Casa; tutto il personale della Casa;
- Pers. esterno: Professionista (Consulente) per la formazione specifica, nonché per la gestione di specifici adempimenti tecnico/contabili.

- Risorse strumentali: Computer in dotazione, applicativi gestionali, ecc.

Condizioni:

Per realizzare un buon cruscotto aziendale è necessario il monitoraggio dei processi e dei dati contabili e non, oltre il coinvolgimento del personale addetto e la predisposizione degli elaborati sopra indicati.

Tempistica:

I dati sono elaborati secondo le scadenze periodiche prestabilite (*“centri di costo”* mensili esaminati a livello di staff di Direzione), in modo da mettere in atto le conseguenti e necessarie azioni correttive.

Indicatori di verifica:

- Approvazione atti di programmazione (Bilancio Previsionale);



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ☒ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ☒ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ☒ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



- Elaborati dei “centri di costo” mensili, che consentono di verificare l’andamento della gestione; in tale sede devono essere definiti ed approfonditi “indicatori” rappresentativi della realtà dei diversi centri di responsabilità;
- Relazione semestrale del Direttore al Consiglio di Amministrazione ed approvazione di eventuali azioni correttive.
- Approvazione del Bilancio annuale (entro il 30 aprile dell’anno successivo);
- Verifica dei risultati in relazione agli obiettivi; relazioni da parte del Servizio di Controllo Interno;
- Questionari di gradimento;
- Report periodici;
- Riesame della Direzione.

Personale coinvolto:

Ragioniere Economo e staff di Direzione; Responsabili dei Servizi della Casa e tutto il personale della Casa; Revisore Unico dei Conti.

➤ Obiettivo strategico 2-B) (di consolidamento): Implementazione del controllo di gestione legato alla contabilità dell’Ente.

Premessa:

A partire dal 01/01/2014 è partito il nuovo sistema contabile per le IPAB del Veneto, in applicazione della L.R. 43/2012. La contabilità finanziaria applicata sino ad allora è stata completamente sostituita dalla contabilità economico-patrimoniale, con particolare riguardo ai sistemi di controllo di gestione.

Obiettivo operativo:

Accanto al cruscotto aziendale, di cui l’analisi contabile è una parte importante, vi è un settore specificatamente tecnico legato ad un’analisi di bilancio per indici di redditività, nonché l’individuazione, a livello di bilancio di previsione, successivamente sviluppata nel corso dell’esercizio, del budget da assegnare ad ogni singolo soggiorno.

Una ulteriore implementazione da mettere in atto è quella di individuare livelli di sempre maggior dettaglio, nella rilevazione dei fatti significativi di lettura delle attività gestionali e delle componenti economiche che ne vanno a scaturire.

Condizioni:

Per realizzare gli obiettivi sopra indicati, dopo aver chiuso alcuni esercizi di bilancio con la nuova gestione di contabilità economico-patrimoniale, occorre mettere in atto gli indicatori di bilancio per confrontare ed elaborare i dati rilevati.

Tempistica:

Con la chiusura del bilancio 2018 (mese di aprile 2019) verranno elaborati i primi indici di redditività, nonché verrà implementata, nel corso del 2019, la gestione del software che consenti di elaborare una suddivisione del budget per soggiorno/servizio.

Indicatori di verifica:

Il bilancio di previsione e il bilancio economico di esercizio.

Rendicontazione:

Elaborati relativi al bilancio economico di esercizio.

Personale coinvolto:

Personale amministrativo e Staff di Direzione.



CASA ALBERGO PER ANZIANI
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it



AREA STRATEGICA 3): I SERVIZI AL TERRITORIO

Casa Albergo si pone quale punto nevralgico nel territorio, con l'obiettivo di inserirsi e mantenersi nella rete sociale con la funzione di servizio alla Comunità e per lo sviluppo di quei valori che afferiscono alla tutela delle persone e del territorio. A fronte del sempre più corposo numero di persone anziane o non autosufficienti che, rimaste sole, o con famigliari che comunque necessitano di supporto, desiderano continuare a vivere nella loro casa, o di persone sofferenti in grado di terminalità, i servizi della Casa rivolti al territorio mirano alla personalizzazione degli interventi per rispondere nella modalità più appropriata ai bisogni delle persone con l'obiettivo di migliorare e/o mantenere la loro qualità di vita.

➤ **Obiettivo strategico 3-A) (di consolidamento): Rafforzare la partnership con il Comune di Lendinara e il territorio.**

Premessa:

Casa Albergo ha come obiettivo principale l'erogazione di servizi assistenziali, ad anziani auto e non autosufficienti, sia presso la struttura principale che, attraverso l'apposito Accordo con il Comune di Lendinara, ai cittadini anziani del territorio (assistenza domiciliare, servizio trasporti, consegna pasti al domicilio, etc.)

L'obiettivo, è "fare rete" e aumentare il bacino di utenza nella fruizione di servizi implementando il benessere psico-fisico dei cittadini.

Obiettivo Operativo:

Casa Albergo, attraverso l' "Accordo Quadro" con il Comune di Lendinara per la gestione di servizi domiciliari, intende essere sempre di più nodo territoriale per quanto riguarda l'erogazione dei servizi a favore dei residenti e del territorio.

L' "Accordo Quadro" rappresenta un lavoro di rete per migliorare la qualità di vita delle persone anziane e disabili adulte residenti nel territorio per il periodo 01/07/2018-30/06/2021; un elemento caratterizzante del nuovo "Accordo Quadro" è l'avvio della progettualità dell' "Operatore di Prossimità", che trova una concreta sintesi ed integrazione nell'ambito dell'accordo medesimo.

L'obiettivo condiviso tra le parti mira, attraverso un ampliamento della rete dei servizi domiciliari, a personalizzare gli interventi ed a rispondere in maniera più appropriata ai bisogni, mantenendo le persone nel loro ambiente domestico e migliorandone la qualità di vita.

Risorse:

Risorse umane: Direzione, Staff di Direzione, Assistente Sociale, personale direttamente addetto al servizio; Uffici dei Servizi Sociali del Comune di Lendinara;

Risorse strumentali: auto aziendale per realizzazione degli interventi, attrezzature e/o ausili, computer, sistemi di comunicazione diversi.

Condizioni:

Sostenibilità finanziaria / reperimento finanziamenti per la realizzare interventi di competenza;
Svolgimenti iter procedurali previsti dalla vigente normativa.

Tempistica:

In relazione ai tempi definiti dall'Accordo Quadro rispetto ai servizi assistenziali (01/06/2018 al 30/06/2021);

Indicatori di verifica:

Monitoraggio periodico relativo al rispetto della tempistica sopra riportata;



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✕ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✕ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ✕ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Verifica della coerenza del piano rispetto all'effettivo andamento dei servizi e dei connessi fabbisogni di personale;

Questionari di gradimento.

Rendicontazione:

Report mensili, semestrali e annuali.

Personale coinvolto:

- Direzione;
- Staff di Direzione, Responsabili dei Servizi, personale addetto ai servizi.

➤ **Obiettivo strategico 3-B) (di consolidamento): Implementazione del progetto dell'Operatore di prossimità**

Premessa:

Vivere in uno stato psicofisico di benessere e mantenere il processo di invecchiamento entro il proprio domicilio, è l'obiettivo e sfida di ogni famiglia. Con il progetto dell'Operatore di prossimità, Casa Albergo, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Lendinara, mira a diventare soggetto che investe sul sostegno alla domiciliarità, contribuendo in questo modo alla crescita culturale e sociale della comunità e del benessere delle persone che l'abitano.

I soggetti fruitori, sono persone che, a causa dell'età, della condizione di salute o di altre limitazioni psicofisiche, necessitano di un ausilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, al governo della casa e alle incombenze quotidiane, oltreché nello svolgimento del proprio ruolo familiare e sociale, secondo un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona e/o del suo nucleo familiare.

I servizi del progetto dell'Operatore di Prossimità, sono rivolti a soggetti anziani (e i relativi caregiver) residenti nel Comune di Lendinara, intesi come bacino di utenza di prossimità territoriale e coinvolti in via sperimentale, prevedendo un'estensione del servizio, una volta consolidato, ad altri comuni del territorio.

Lo strumento operativo deve essere quello del contatto diretto con gli utenti potenziali e le loro famiglie, oltre che con gli altri attori del contesto locale, per far conoscere il servizio e condividere l'informazione.

Obiettivi:

- estensione dei Servizi offerti dalla Casa e promozione degli stessi nel territorio;
- definizione di un lavoro sinergico e di rete tra servizi del territorio che diventi nel tempo consolidato e ben funzionante;
- permanenza del soggetto nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendo in particolar modo ospedalizzazioni e istituzionalizzazioni improprie evitando il ricorso a strutture residenziali per anziani ancora parzialmente autosufficienti;
- recupero e mantenimento del livello di autonomia della persona nel suo contesto di vita e nel rispetto della sua autodeterminazione;
- sostegno al nucleo familiare di appartenenza e, ove non sia presente, interventi in sostituzione ad esso;
- la prevenzione ed il contrasto dei processi di emarginazione sociale e di isolamento, di solitudine e di bisogno in un contesto di miglioramento della vita in genere;
- responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento.

Risorse:

Risorse umane: Direzione, Staff di Direzione, Assistente Sociale, Coordinatore del servizio e personale direttamente addetto al servizio; Uffici dei Servizi Sociali del Comune di Lendinara;

Risorse strumentali: auto aziendale per realizzazione degli interventi, attrezzature e/o ausili, computer, sistemi di comunicazione diversi.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Condizioni:

Sostenibilità finanziaria / reperimento finanziamenti per la realizzare interventi di competenza;
Svolgimenti iter procedurali previsti dalla vigente normativa.

Tempistica:

In relazione ai tempi definiti dall'Accordo Quadro rispetto ai servizi assistenziali (01/06/2018 al 30/06/2021); nello specifico, riguardo al progetto dell'Operatore di prossimità, si prevede di concludere entro l'anno 2019, il percorso di contatto con i potenziali destinatari dei servizi e fornire loro le informazioni riguardanti le finalità e modalità dell'iniziativa; contestualmente, verrà attuata la fase di rilevazione dei bisogni e di programmazione delle concrete e mirate risposte che potranno essere erogate a supporto alla vita quotidiana delle persone.

Indicatori di verifica:

Monitoraggio relativo al rispetto della tempistica sopra riportata;

Report mensili, riguardanti alle persone contattate, prese in carico ed ai volumi e tipologia delle prestazioni erogate;

Verifica della coerenza del piano rispetto all'effettivo andamento dei servizi e dei connessi fabbisogni di personale;

Questionari di gradimento.

Rendicontazione:

Report mensili, semestrali e annuali.

Personale coinvolto:

Interno:

- Direzione, Staff di Direzione, Assistente Sociale, Coordinatore del Servizio; personale addetto al servizio.

Esterno:

- Ufficio Servizi Sociali del Comune, soggetti ed altre realtà del territorio.

➤ Obiettivo strategico 3-C) (innovativo): Avvio del Servizio per la disabilità “La Nostra Casa”

Premessa:

Nel mese di ottobre 2018, Casa Albergo ha inaugurato “La Nostra Casa”, un progetto che ha visto il recupero ed ampliamento di un fabbricato esistente nell'ambito dell'area di proprietà della struttura, realizzando sei stanze singole e relativi servizi, con l'obiettivo di garantire un'autonomia esistenziale a persone con disabilità fisica e/o psichica che fruiscono da sempre del supporto familiare e genitoriale, quando per il progressivo invecchiamento dei genitori, occorre assicurare loro una continuità nel sostegno, o che intendano perseguire un percorso di vita autonomo.

L'idea è quella di realizzare un'integrazione dei servizi, mettendo a disposizione l'immobile inserito nella proprietà, ma con possibilità gestirsi in autonomia ed, allo stesso tempo, di poter fruire dei servizi comuni della struttura.

Obiettivi:

L'obiettivo generale è quello di elaborare un Progetto di Vita che permetta di accogliere le persone disabili capaci di scegliersi a vicenda per decidere di vivere e con-dividere una nuova situazione abitativa (co-housing), staccandosi dalla famiglia di origine, evitando l'istituzionalizzazione e l'inserimento in Comunità Alloggio o altri servizi residenziali.

Nello specifico, occorre attivare un percorso che consenta di:

a) avviare un progetto formativo e di confronto con le famiglie delle persone che vivranno nella Casa in modo da formare un gruppo di “auto-mutuo-aiuto” che possa diventare permanente, fungendo da punto di riferimento anche per altre famiglie;



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



- b) individuare persone con disabilità disponibili ad autodeterminarsi e a sperimentare una vita in autonomia;
- c) diversificare il Servizio Occupazionale in una prospettiva di autonomia, partendo da attività occupazionali semplici fino a raggiungere un inserimento lavorativo definitivo;
- d) supportare le persone nella gestione del quotidiano e nelle dinamiche personali attraverso il supporto di figure professionali specifiche;
- e) individuare e formare una serie di operatori (mediatori) che siano capaci di facilitare la vita indipendente, le relazioni tra le persone, l'organizzazione del servizio;
- f) sviluppare una metodologia di valutazione dell'esito dell'impatto sociale del progetto in una concezione di welfare generativo dove la sostenibilità dei servizi possano essere sostenuti dalla finanza pubblica, dalle famiglie, dai servizi stessi e dalla Comunità Locale (privato).

Un ulteriore obiettivo strategico e strumentale è quello di intrecciare relazioni e collaborazioni con Enti e/o Associazioni che già si occupano di disabilità per capire se ci sono margini di azione rispetto alla possibilità di intraprendere un vero e proprio progetto di vita che va al di là del puro assistenzialismo.

Risorse:

Risorse umane: Direzione, Staff di Direzione, Assistente Sociale, personale addetto al servizio; Uffici dei Servizi Sociali del Comune di Lendinara;

Risorse strumentali: dotazione della Casa, necessarie per la realizzazione degli interventi, attrezzature e/o ausili, computer, sistemi di comunicazione diversi.

Condizioni:

Sostenibilità finanziaria / reperimento finanziamenti per la realizzare interventi di competenza; completamento iter procedurali previsti dalla vigente normativa. Verifica della coerenza del piano rispetto all'effettivo andamento dei servizi e dei connessi fabbisogni di personale.

Tempistica:

L'avvio del percorso, una volta acquisiti l'agibilità necessaria all'utilizzo delle attività, è prevista nel mese di marzo 2019; in questa prospettiva, è già stata attivata una campagna di sensibilizzazione e di presa contatti volti a stringere relazioni e a far conoscere il servizio nel territorio.

Indicatori di verifica:

- programmazione operativa del servizio;
- avvio laboratorio famiglie (n° famiglie partecipanti);
- avvio delle attività residenziali (Laboratorio di autonomia);
- avvio delle attività del Tempo Libero (costituzione A.P.S.).

Rendicontazione:

Report mensili, semestrali e annuali.

Personale coinvolto:

Interno: Direzione, Staff di Direzione, Assistente Sociale, Coordinatore del Servizio; addetti al servizio.

Esterno: Ufficio Servizi Sociali del Comune, soggetti ed altre realtà del territorio.

➤ Obiettivo strategico 3-D) (di consolidamento): Rafforzare i servizi del Nucleo di Cure Palliative

Premessa:

Tra Casa Albergo per Anziani e Azienda ULSS 5 esiste un consolidato rapporto per la gestione e lo sviluppo delle reti di Cure Palliative; in particolare, presso la struttura, è operativo l'Hospice Extraospedaliero "Casa del Vento Rosa", con una dotazione di n.8 p.l., afferente a tutto il territorio aziendale.

L'Ente, con la DGR 24/10/2017 n.1714, è stata inserita nel "Piano di attivazione prioritaria delle strutture di ricovero intermedio - Ospedale di Comunità, Unità Riabilitativa Territoriale ed Hospice - per il biennio 2018-



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ☒ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ☒ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ☒ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



2019, all'interno di Strutture pubbliche delle Aziende Ulss e di Strutture Private”, per l’attivazione, nell’anno 2018, di n.2 nuovi posti letto presso l’Hospice Extraospedaliero. Tale adeguamento, consente di far fronte alle richieste emergenti dal territorio e di adeguare il servizio ai requisiti minimi specifici per l’UDO.

Di conseguenza, “Casa Albergo per Anziani”, ha avviato, e funzionalmente completato nel mese di novembre 2018, l’iter dei lavori ed interventi necessari per la realizzazione dei n.2 nuovi p.l.; di seguito ha dato corso allo svolgimento dell’iter dei provvedimenti autorizzatori e di accreditamento del servizio nella sua impostazione a regime (vds. esiti della visita di verifica da parte di Azienda Zero del 17/01/2019).

Obiettivo Operativo:

Rafforzamento dei servizi del “Nucleo Cure Palliative”, allo scopo di garantire un sostenibile orizzonte di sviluppo ai servizi rivolti alle persone sofferenti in stato di terminalità: andamento a regime, con la dotazione di n.10 p.l., dei servizi residenziali dell’Hospice Extraospedaliero “Casa del Vento Rosa”.

Risorse:

- Risorse umane: Interne: Direzione - Responsabili dei Servizi - adeguate risorse umane (IP-OSS) in rapporto al numero di utenti in carico ed in base ai loro bisogni;
Esterne: Personale Medico (Coord. Clinico e MMG); Refer. Azienda ULSS;
- Risorse strumentali: Fornitura di ausili ed attrezzature non contemplate in convenzione;
- Risorse economico/finanziarie: adeguate in relazione agli equilibri di bilancio ed alle spese da sostenere a carico della Casa.

Condizioni:

Termini e modalità che andranno a definire i rapporti con l’Azienda ULSS 5 (nuova convenzione), una volta emanati i provvedimenti autorizzatori e di accreditamento del servizio da parte della Regione Veneto.

Tempistica:

- entro il mese di febbraio 2019: presumibile emissione dei provvedimenti autorizzatori e di accreditamento del servizio;
- successivo immediato avvio della fase di definizione della nuova convenzione con l’Azienda ULSS 5;
- avvio del servizio a regime: aprile 2019.

Indicatori di verifica:

Incontri periodici con i vari referenti dell’Azienda ULSS 5 e la Casa Albergo.

Rendicontazione:

Monitoraggio mensile dei casi in carico e delle risorse assegnate e spese sostenute per i servizi.

Personale coinvolto:

- ✓ Direzione CAPA, Responsabile Hospice; Infermieri; Assistente Sociale; Psicologa; OSS.
- ✓ Risorse esterne alla Casa: Coordinatore Clinico, Referenti Azienda ULSS, MMG, COT.



CASA ALBERGO PER ANZIANI
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it



AREA STRATEGICA 4): IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI DELLA CASA ATTRAVERSO INTERVENTI EDILIZI DIVERSI

Il patrimonio immobiliare della Casa è stato ed è oggetto di continui interventi, ampliamento e ristrutturazione, oltre che di riqualificazione; questi, sono finalizzati alla conservazione tecnico/funzionale del patrimonio, nonché al miglioramento del confort e delle condizioni di sicurezza in relazione alla presenza, presso la struttura, di residenti in condizione di fragilità, oltre che dei lavoratori preposti alle diverse attività della Casa, in adempimento alle vigenti normative.

A tal riguardo, si ricorda che notevoli interventi agli impianti tecnologici sono stati fatti effettuati con riferimento all'avvio del Global Service (adeguamento della centrale termica ed impianto idrico, realizzazione del telecontrollo, impianto chiamata, impianto telefonico, sostituzione gruppi frigo, fotovoltaico, ecc.).

Tale percorso non può essere interrotto: occorre adattare gli ambienti in relazione alle esigenze dei residenti ma, soprattutto, occorre proseguire con la manutenzione ordinaria e straordinaria, per preservare il patrimonio e mantenerlo in efficienza.

➤ Obiettivo strategico 4-A) (di consolidamento): Prosecuzione, secondo gli step individuati, dell'iter per rilascio CPI

Obiettivo Operativo:

Prosecuzione dell'adeguamento alla vigente normativa in materia di Prevenzione Incendi per l'intera struttura vista come unico complesso immobiliare, in adempimento a quanto indicato dall'apposita SCIA presentata da parte dell'Ente ai Vigili del Fuoco.

In relazione a quanto sinora realizzato, la Casa si prefigge, di adempiere in ordine alla Prevenzione Incendi, per l'intero complesso della struttura residenziale.

Premessa:

Trattasi di interventi di adeguamento da attuare per addivenire all'acquisizione del CPI, a seguito deposito SCIA in adempimento a quanto previsto dal DM 19/03/2015, relativamente ad interventi impiantistici integrativi e di compartimentazione/protezione ulteriore.

Tempistica:

Percorso in itinere che prosegue in continuo secondo la programmazione approvata, in adempimento a quanto previsto dal D.M. 19/03/2015 ed alla volontà della Casa rivolta ad aumentare la sicurezza ed al miglioramento continuo all'interno della struttura per tutti coloro che la abitano e la vivono.

Risorse:

- Umane: Interne: Direzione; Resp. Ufficio Tecnico; RUP; Ragioniere Economico;
Esterne: tecnici per elaborazione grafica, supporto tecnico, amministrativo, sicurezza.
- Strumentali: Computer; strumenti per elaborazioni grafiche; auto aziendale per verifiche presso uffici di altri enti, ecc.;
- Economico/Finanziarie: reperimento fonti di finanziamento, siano esse in autofinanziamento oppure attraverso contributi dei soggetti pubblici preposti, o di altri contribuenti;

Condizioni:

Sostenibilità economico-finanziaria / Reperimento risorse (autofinanziamento, ecc.).

Rilascio delle autorizzazioni da parte degli Enti competenti.

Svolgimenti iter procedurali previsti dalle vigenti disposizioni in materia;

Indicatori di verifica:

Effettivo svolgimento interventi previsti.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



➤ **Obiettivo strategico 4-C) (di consolidamento): Implementazione del sistema informativo (CSS, Sistema Farmaco Sicuro, ecc.)**

Premessa:

La Cartella Socio Sanitaria (CSS) è lo strumento multiprofessionale, gestito attraverso l'apposito software fornito dalla ditta CBA Informatica, adottato dalla Casa per documentare e rendere comprensibile, osservabile, misurabile ed evidente il processo di presa in carico della persona, supportando la gestione sinergica dei processi di cura, dei bisogni assistenziali ed educativi da parte dei vari professionisti.

Inoltre, nell'ambito delle attività generali messe in campo per la riduzione del rischio, la Casa ha introdotto specifiche modalità operative nel processo di prescrizione, preparazione e somministrazione delle terapie, attraverso l'apparecchio ATDPS-DOOR mod. JV-244DO, fornito dalla Ditta HDMEDI. Tali processi sono collegati alle modalità di prescrizione della terapia, la cui competenza è strettamente medica ed è gestita da parte dei Medici di Medicina Generale attraverso il medesimo software CSS; tutte le fasi della preparazione e somministrazione dei farmaci, sono gestite da parte del personale infermieristico.

Il sistema è stato portato a regime nel corso del biennio 2017/2018 e richiede una continua "manutenzione" ed aggiornamento, in relazione all'evoluzione della complessità dei bisogni rilevati ed al mantenimento ed implementazione delle competenze del personale addetto; occorre, pertanto, monitorare puntualmente l'andamento delle attività ed implementare l'utilizzo degli strumenti a disposizione in relazione alla gestione dei dati attraverso il sistema informativo.

Obiettivi:

Implementazione e razionalizzazione dei processi di raccolta, tutela e comunicazione dei dati e del sistema informativo in ambito socio-assistenziale e sanitario (Cartella Socio Sanitaria e Sistema Farmaco Sicuro), negli ambiti in cui, ancora, non sono completamente applicati e consolidati (ad es.: area sanitaria di competenza Medica c/o Hospice).

Tempistica:

Entro il mese di febbraio 2019, sarà effettuata una mappatura delle situazioni in cui non è ancora puntualmente attuata la gestione del sistema e sono presente margini di miglioramento.

Nei mesi di marzo ed aprile 2019, saranno effettuati gli interventi formativi per il personale interessato;

Entro il 30/06/2019: I° step di verifica ed individuazione eventuali interventi correttivi;

Entro il 30/09/2019: II° step di verifica per andata a regime del sistema.

Risorse:

- Umane: Interne: Direzione; Staff di Direzione; Coordinatore dei Servizi; personale interessato;
Esterne: Personale medico Hospice, eventualmente, formatori CBA per supporto tecnico.
- Strumentali: Computer, palmari, software CSS, ecc.;
- Economico/Finanziarie: budget per la formazione; disponibilità per implementazione strumenti.

Condizioni:

Sostenibilità economico-finanziaria / Reperimento risorse (autofinanziamento, ecc.).

Indicatori di verifica:

Effettivo svolgimento interventi previsti.

Rendicontazione:

Documentazione attestante la regolare esecuzione degli interventi ed acquisizione autorizzazioni.

Personale coinvolto:

Direzione; RUP; Resp. Ufficio Tecnico; Ragioniere Economo ed altri soggetti esterni di supporto.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



AREA STRATEGICA 5): SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO

La strada che, negli anni, la Casa ha inteso affrontare per qualificare i servizi erogati è quella di rafforzare il suo sistema qualità, con l'obiettivo di vivere anche tale momento come un'opportunità di crescita e sviluppo, favorendo la promozione di ogni utile iniziativa volta all'accrescimento, rispetto ai diversi ambiti, delle modalità gestionali ed operative, valorizzando la sua presenza sul territorio ed a favore del territorio.

L'impegno portato avanti mira alla maturazione di una sempre maggiore consapevolezza del ruolo di ciascun soggetto che opera all'interno della Casa e, secondo questa visione, la programmazione della formazione professionale, diventa una dimensione costante e fondamentale che per lo sviluppo delle risorse umane, per il raggiungimento degli obiettivi volti al cambiamento ed al miglioramento dei servizi ed al fine di un'efficace analisi dei fabbisogni; questo, soprattutto in un contesto di servizi alla persona, dove il ruolo della formazione si rivela fondamentale per lo sviluppo professionale e per l'acquisizione degli obiettivi volti al cambiamento ed al miglioramento dei risultati.

L'Ente ha pertanto inteso privilegiare iniziative e percorsi mirati al reale coinvolgimento del più ampio numero di dipendenti, con la consapevolezza che le stesse rappresentano un vero e proprio investimento di risorse umane ed economiche; sempre con la convinzione di caratterizzare l'organizzazione secondo un modello improntato sul coordinamento fluido tra gli attori coinvolti e sulla metodologia del lavoro in equipe, l'Ente ha avviato e sviluppato un complesso di attività, procedure ed azioni, che integra le attività formative a quelle dei "Progetti di struttura"; il metodo adottato ha visto, come riscontro di quanto messo in atto, la verifica delle sue ricadute sul lavoro dei singoli e sui servizi erogati a favore dell'utenza.

➤ Obiettivo strategico 5-A) (di consolidamento): Piano integrato delle attività formative e progettuali annuale/pluriennale

Obiettivo Operativo:

Casa Albergo intende attuare una programmazione integrata delle attività progettuali e formative che, con carattere di continuità, sostenga la motivazione del personale, rivaluti la preparazione professionale ed integri gli interventi di tutte le figure professionali finalizzando le loro attività al soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dei servizi.

In tale ambito l'attività progettuale della Casa, assai utile per intervenire in relazione ad aspetti come il quadro delle demenze, la decontenzione, la rivisitazione del modello organizzativo, la creazione di un proprio codice etico che conduca i singoli e l'organizzazione nel proprio agire quotidiano, si è progressivamente affinata con un suo orientato abbinamento al momento strategico rappresentato dalla formazione.

La programmazione integrata delle attività progettuali e formative, in tal senso, è intesa come dimensione costante dei processi organizzativi ed è assunta come strumento fondamentale per lo sviluppo delle risorse umane e finalizzata all'acquisizione delle competenze necessarie al miglioramento in una prospettiva olistica di incentivazione di abilità e valorizzazione di attitudini, con l'obiettivo di promuovere una partecipazione più consapevole, coinvolgendo tutti gli ambiti di vita della Casa (assistenziale, sanitario, tecnico).

Accanto a questi interventi mirati, è prevista anche tutta la formazione a carattere obbligatorio su tematiche specifiche (sicurezza sui luoghi di lavoro, igiene e prevenzione), tematiche riguardanti l'etica, deontologia ecc., l'organizzazione di corsi ecm e la promozione alla partecipazione del personale a corsi esterni.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Risorse:

- **Risorse umane:** Interne: Staff di Direzione, Coordinatori dei Servizi, Responsabili Soggiorni/Servizi, RISQ, Psicologa; Esterne: Docenti e consulenti esterni incaricati per la formazione specifica;
- **Risorse strumentali:** autovettura a disposizione per la partecipazione a corsi esterni, proiettore, computer, materiali per esercitazioni pratiche, sala riunioni.
- **Risorse economiche:** quelle previste nell'apposito conto del Bilancio Previsionale dell'Ente

Condizioni:

Reclutamento dei docenti per le materie specifiche, adesione del personale, stesura del calendario.

Tempistica:

- 1) In concomitanza con l'approvazione del Bilancio economico annuale di previsionale: approvazione del Piano formativo/progettuale annuale/pluriennale (indicativamente entro il mese di gennaio di ciascun anno, compatibilmente con le priorità individuate e la programmazione delle attività in itinere);
- 2) Le attività formative saranno svolte con la tempistica prevista da ciascun Piano;

Indicatori di verifica

- 1) Verifica delle ricadute e impatto della formazione attraverso il monitoraggio costante delle attività lavorative, con un'auto-valutazione da parte dei destinatari (operatori) e valutazione da parte dei Responsabili di Servizio attraverso gli indicatori previsti dal "Sistema di valutazione della Casa";
- 2) Rilevazione del "clima aziendale" svolta dallo Psicologo;
- 3) Verifica sui servizi attraverso il monitoraggio e effettuato attraverso i vari audit interni previsti dal Sistema Qualità Aziendale ed il riscontro del gradimento dei servizi da parte dell'utenza;
- 4) Eventuale questionario di apprendimento.

Rendicontazione

Registrazione delle attività svolte.

Report semestrali e Riesame della Direzione.

Personale coinvolto

- Direzione, Staff di Direzione, Responsabili dei servizi, Psicologo.
- Tutti i dipendenti per la formazione obbligatoria e coloro che lo desiderano per l'attività progettuale e la formazione facoltativa.

Condizioni:

Reclutamento dei docenti ed esperti chiamati a fornire il loro apporto per materie specifiche; adesione del personale; stesura del calendario/programma annuale; disponibilità di adeguate risorse.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✕ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✕ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ✕ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



➤ Obiettivo strategico 5-B) (innovativo): Sviluppo delle azioni Contrattazione Collettiva Integrativa e della Programmazione dei bisogni di personale

Premessa:

Il piano retributivo è una delle leve da attivare per favorire, in una qualsiasi realtà aziendale, una fattiva collaborazione del personale ed una sua motivazione rispetto alle dinamiche organizzative; i cardini per perseguire questi obiettivi, sono quelli dell'equità interna e della competitività.

Equità interna e competitività, non significano garantire indistintamente medesimi trattamenti economici, ma assicurare una valutazione oggettiva delle differenze tra i vari ruoli organizzativi e tra le competenze richieste ed esercitate nell'ambito lavorativo.

In tale contesto un rilievo particolare viene assunto dalle politiche che l'Ente intende adottare e mettere concretamente in campo in relazione allo sviluppo delle azioni della Contrattazione Collettiva Integrativa e della programmazione dei bisogni di personale, connessi al nuovo CCNL stipulato il 21/05/2018 ed al quadro normativo vigente in materia di pubblico impiego.

Obiettivo Operativo:

Definizione della nuova Contrattazione Collettiva Integrativa e della Programmazione dei bisogni di personale, in coerenza con le linee guida e direttive impartite da parte dell'Organo di Governo ed al vigente quadro normativo in materia.

Risorse:

- **Risorse umane:** Interne: Direzione, Staff di Direzione (in part. Resp. Gest. R.U.), Responsabili Soggiorni/Services; Esterne: Consulente esterno incaricato – Revisore Unico dei Conti;
- **Risorse economiche:** quelle previste nei conti relativi alle voci di spesa relativi al personale, inseriti nella programmazione del Bilancio Economico Previsionale dell'Ente.

Condizioni:

Linee guida e direttive già impartite da parte del C.d.A.;

Contesto economico e competitivo nel quale la struttura opera; vincoli di Bilancio;

Quadro normativo e contrattuale; linee guida e direttive di origine esterna (ARAN, Presid.Cons.Min.–D.F.P.).

Tempistica:

Contrattazione Collettiva Integrativa: le linee guida specifiche in materia da parte del C.d.A. sono già state definite con le delib. n.23 del 20/09/2018 e n.25 del 22/11/2018; coerentemente è già stata definita la bozza di CCI di parte pubblica; il 06/12/2018, è stata avviata la fase delle trattative tra le parti, che si dovrà concludere entro i termini previsti; indicativamente dal mese di marzo 2019, sarà espletato l'iter procedurale per le verifiche di compatibilità tecnica e contabile e, quindi, la sottoscrizione definitiva dell'accordo, o l'approvazione degli atti sostitutivi, in conformità alle vigenti disposizioni in materia.

Programmazione dei bisogni di personale: la "Dotazione Organica e Piano Occupazionale per il triennio 2017-2019" è stata a suo tempo approvata con delibera C.d.A. n.18 del 10/12/2016; tenuto conto della priorità individuata riguardo alla CCI, è opportuno dal mese di aprile 2019, avviare le analisi e valutazioni propedeutiche per l'adozione dei relativi nuovi provvedimenti, tenuto conto dell'assetto organizzativo della Casa e della programmazione delle attività in itinere, da adottare indicativamente entro il 30/06/2019.

Indicatori di verifica:

Attività di monitoraggio relative al rispetto della tempistica sopra riportata.

Rendicontazione:

Verifica della coerenza di quanto in itinere rispetto all'effettivo andamento dei fabbisogni rappresentati.

Personale coinvolto:

- Interno: Direzione, Staff di Direzione (in part. Resp. Gest. R.U.), Responsabili Soggiorni/Services;
- Esterno: Consulente esterno incaricato – Revisore Unico dei Conti.



CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336

E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



➤ **Obiettivo strategico 5-C) (di consolidamento): Implementazione del Modello Organizzativo della Casa**

Obiettivo Operativo:

Partendo dall'esperienza maturata con i "Codice Etico" e "Codice di Comportamento" e dagli strumenti in tale ambito messi in atto, la Casa ha già definito un suo "Modello Organizzativo", che rappresenta una mappa sempre aggiornata di tutti i processi e strumenti disponibili per tutti gli operatori che prestano le loro attività nell'ambito della struttura e che porta ad una compiuta esposizione della sua realtà, rivolta a conformare ogni azione agli obiettivi che la medesima si prefigge ed ad un coinvolgimento "totale" dell'organizzazione e, quindi, al miglioramento continuo della conduzione delle sue attività.

Il "Modello Organizzativo" è stato portato a regime nel corso del biennio 2017/2018 e richiede una continua "manutenzione" ed aggiornamento, in relazione all'evoluzione della complessità della Casa; occorre, pertanto, monitorare puntualmente l'andamento delle attività, verificare la coerenza del "Modello Organizzativo" ed implementare l'utilizzo degli strumenti a disposizione in relazione alla gestione dei dati attraverso il sistema informativo.

Risorse:

- **Risorse umane:** Interne: Staff di Direzione, Coordinatori dei Servizi, Responsabili Soggiorni/Servizi, RISQ, Psicologa; Esterne: Docenti e consulenti esterni incaricati per la formazione specifica;
- **Risorse strumentali:** dotazioni informatiche già presenti.
- **Risorse economiche:** quelle previste nell'apposito conto del Bilancio Previsionale dell'Ente

Condizioni:

Per garantire questo adeguamento è necessario puntare contemporaneamente:

- ✓ al miglioramento delle condizioni di chi vive nella Casa;
- ✓ alla razionalizzazione degli interventi;
- ✓ all'implementazione dei processi di miglioramento;
- ✓ alla razionalizzazione delle risorse e alla loro rifinalizzazione più appropriata, coinvolgendo tutti i soggetti che nella Casa vive ed opera;

Tempistica:

- ✓ il "Modello Organizzativo" è in continua evoluzione ed aggiornamento; trimestralmente viene attuata una verifica e monitoraggio dei contenuti del Modello, con integrazione immediata in caso di eventuali necessità di aggiornamento;
- ✓ ogni anno è prevista una "revisione" del Modello, da completare indicativamente entro il mese di settembre, in modo da verificarne l'aggiornamento, l'efficacia e la funzionalità dello stesso;
- ✓ da parte del RISQ, viene costantemente verificato che l'adozione di nuovi strumenti operativi della Casa, o loro aggiornamenti, siano tempestivamente inseriti ed integrati con tutti gli altri aspetti in esso già inclusi.

Indicatori di verifica:

Svolgimento dell'iter procedurale ed adozione dei relativi provvedimenti;
Attività di monitoraggio relative al rispetto della tempistica sopra riportata;

Rendicontazione:

Verifica della coerenza del piano rispetto all'effettivo andamento dei fabbisogni rappresentati.

Personale coinvolto:

- Direzione, Staff di Direzione, RISQ, Responsabili dei servizi, Psicologo.