

PIANO DI MIGLIORAMENTO PER LA QUALITA'

ANNO 2011



Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione il 22 dicembre 2010.

1 Scopo e Campo di Applicazione

Il presente Piano di Miglioramento della Qualità descrive gli obiettivi e indica le attività necessarie per il loro raggiungimento, le responsabilità ed i tempi di attuazione. Si tratta di obiettivi misurabili e coerenti con la Mission e la Politica della Qualità, emessa dal Consiglio di Amministrazione in collaborazione con la Direzione Generale, che ha come fine il miglioramento del servizio e la soddisfazione dell'Ospite. Al di là delle specifiche responsabilità, tutto il personale è tenuto a collaborare e ad essere parte in causa proponente ed attiva per l'ottenimento di quanto indicato. La Direzione Generale si impegna a monitorare costantemente l'avanzamento delle attività per il raggiungimento degli obiettivi e quindi ad aggiornare il presente Piano di Miglioramento al fine di permettere il riesame delle attività e del Sistema di Gestione per la Qualità per verificarne la rispondenza agli obiettivi fissati.

2 Riferimenti Normativi e Aziendali

I documenti presi come riferimento sono i seguenti:

DGR 18/2005 – DGR 17/2005 – DGR 25/2009

UNI EN ISO 9001:2008 // Manuale Qualità – revisione 2 del 15 gennaio 2010 // Dichiarazione di Missione del 15 gennaio 2008 // Politica della Qualità del 15 gennaio 2008 // Consuntivo Qualità Anno 2009 // Piano di Miglioramento Anno 2010

3 Obiettivi

Il presente Piano di Miglioramento presenta tre tipi di obiettivi:

Obiettivi Strategici: definiti dall'Alta Direzione, hanno lo scopo di indirizzare l'azione di tutta l'organizzazione. La maggior parte di essi sono misurabili solo in termini qualitativi. Sono obiettivi la cui realizzazione non sempre dipende esclusivamente dall'organizzazione, ma da fattori esterni quali, per esempio, l'accesso a finanziamenti pubblici, la regolamentazione di norme regionali ed il raggiungimento di accordi con altri enti pubblici o privati. La Direzione Generale è la diretta responsabile del raggiungimento degli obiettivi strategici fissati. In certe occasioni, gli obiettivi strategici potrebbero demandare l'inizio di un percorso di progettazione (rif. PG 7301 Progettazione Generale).

Linee di indirizzo per il miglioramento continuo di strutture/impianti e risorse umane: il miglioramento continuo di strutture e impianti così come i progetti relativi allo sviluppo delle risorse umane, sia di formazione sia di benessere, fanno parte integrante del percorso di miglioramento continuo dell'Ente.

Progetti ed obiettivi di miglioramento dei Settori e dei Servizi: i progetti di settori, servizi o gruppi sono uno strumento a disposizione delle diverse équipe di lavoro per innovare, realizzare ricerca, sperimentare diverse metodologie ed applicare diversi strumenti in un contesto di progettazione, vale dire in "condizioni controllate" di studio con fasi di verifiche, riesame e, se necessario, validazione. Gli obiettivi di miglioramento dei servizi riguardano direttamente i diversi servizi offerti dall'organizzazione, quali servizi residenziali per ospiti convenzionati o privati, servizio residenziale e semi-residenziale per persone affette da Alzheimer ed altre forme di demenze, servizio residenziale temporaneo di sollievo o riabilitazione, ambulatorio fisioterapico, ed altri. Questi obiettivi sono il risultato, oltre che dalla costante osservazione del lavoro svolto quotidianamente, dell'analisi dei dati di "ritorno" a disposizione, come ad esempio il rilevamento della soddisfazione degli utenti, famigliari, volontari e personale, il rilevamento sul benessere organizzativo, i dati sull'andamento dei servizi, gli eventi sentinella ed il carico assistenziale. I Responsabili di Settore e Coordinatori e l'équipe multidisciplinare hanno un ruolo decisivo nella scelta degli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo. Collaborano con i gruppi di lavoro interdisciplinari: il Direttore Sanitario, esperto (aiuta ad analizzare i dati, identificare possibili obiettivi di miglioramento, dare suggerimenti ed indirizzi), ed il Responsabile Qualità come facilitatore del lavoro di programmazione e di controllo degli obiettivi prefissati.

4 Obiettivi Strategici

GESTIONE STRUTTURA CERINO ZEGNA

Obiettivo Uno: Realizzazione Settore Alta Media Bassa Intensità Assistenziale

Si prosegue con l'obiettivo degli ultimi tre anni, rendendolo operativo attraverso i due contenuti principali che sono:

- *Consolidamento un nuovo MODELLO ASSISTENZIALE; in sintesi il superamento dei reparti RAF/RSA che confluiscono nell'unico settore diviso per nuclei abitativi; il lavoro si articolerà attraverso la centralità del PAI che diventa il principale strumento operativo in mano alle equipe multi professionali. Esse poi agiranno attraverso protocolli e linee guida rivisti ed applicati da gennaio 2011.*
- *Consolidamento nuovo MODELLO ORGANIZZATIVO per garantire l'applicazione del modello assistenziale di cui al punto a) attraverso il lavoro che sarà svolto dal Responsabile del Settore.*

Per approfondimenti → Responsabile Settore Alta Media Bassa Intensità Assistenziale (reparti Mucrone, Rosso, Tovo).

Obiettivo Due: Applicazione di un nuovo sistema di valutazione della qualità

Si consolideranno nell'anno 2011 i cambiamenti iniziati nel corso del 2010: nuovo ente di certificazione ISO 9011; nuovo modello di autovalutazione della qualità mediante applicazione del Marchio Qualità e Benessere; tra altri.

Per approfondimenti → Referente: Direzione Generale, Responsabile Qualità.

Obiettivo Tre: Approfondimento e studio di fattibilità di nuovo sistema di certificazione sulla sicurezza

Si analizzerà la fattibilità dello sviluppo di un Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/01 (con rif. art. 30 del D.lgs. 81/08). Il decreto legislativo 231 del 2001 (oggetto di varie integrazioni successive) ha introdotto nel nostro ordinamento il principio per cui le società, associazioni ed enti rispondono direttamente per i reati commessi per loro interesse o vantaggio da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, amministrazione, direzione. L'ente andrà esente da responsabilità qualora vengano adottati ed efficacemente attuati, prima della commissione del fatto, "modelli di organizzazione, gestione e controllo" idonei a prevenire i reati considerati (l'onere della prova è sempre a carico dell'azienda).

Per approfondimenti → Referente: Direzione Generale.

Obiettivo Quattro: Partecipazione al progetto "Vita agli anni e non solo anni alla vita"

Il progetto "Vita agli anni e non solo anni alla vita", proposto dal dott. Augusto Cavagnino (ASL NO) e promosso dal Rotary Club di Orta San Giulio, promuove ed attuare manovre di miglioramento dei programmi di prevenzione attraverso la realizzazione di percorsi formativi rivolti agli operatori del settore, prendendo come base i Profili Integrati di Cura istituiti dalla Regione Piemonte nell'anno 2009. Per l'anno 2011, è stato offerto alla Direzione Sanitaria del Cerino Zegna di coordinare l'azione di intervento sugli aspetti cognitivo comportamentale.

Per approfondimenti → Referente: Direzione Sanitaria.

COINVOLGIMENTO TERRITORIALE

Obiettivo Cinque: Progetto CoopSussi

L'Opera Pia A. E. Cerino Zegna è, dal 2010, partner nel progetto di cooperazione transfrontaliera chiamato "Coopsussi", un progetto INTERREG che intende costituire dei laboratori di formazione, elaborazione e sperimentazione di nuovi modelli di sussidiarietà ed una rete per un sistema di accreditamento del welfare. Il Cerino Zegna partecipa specificamente al Laboratorio Anziani, il cui obiettivo è quello di attivare e realizzare un laboratorio di ricerca sulle risposte date a persone anziane affette da demenza, il particolare di Alzheimer, modulate rispetto all'andamento della patologie e sulla continuità del sostegno alla famiglia ed alla persona; trasferire metodi e interventi per sperimentare modelli di partnership pubblico/privato e del coinvolgimento delle famiglie; accrescere competenze e conoscenze dei professionisti del settore.

Dopo una prima attività di studio, analisi e benchmarking dell'offerta di servizi/interventi alle persone anziane affette da morbo di Alzheimer ed alle loro famiglie, realizzata nell'anno 2010, volta ad individuare modelli, percorsi, esperienze e materiali innovativi, trasferibili e di successo in UE, Svizzera e Italia, nel 2011 verranno individuate le esperienze e/o singole azioni di particolare interesse, da approfondire e diffondere in workshop e convegni; prodotti dei materiali informativi per operatori e famiglie (depliant, manuali d'uso, supporti video, ecc.) e definito un modello innovativo di accudimento e sostegno.

Per approfondimenti → Referente: Luisa Lomazzi; Responsabile Qualità.

DIFFUSIONE CULTURA DELL'ANZIANITA'

Obiettivo Sei: Promozione e realizzazione di un progetto di Benchmarking di confronto costi/qualità, per mezzo dell'associazione ANSDIPP-ARIA PIEMONTE.

Il Cerino Zegna ha partecipato, durante l'anno 2009, ad un progetto di Benchmarking con altre strutture lombarde, organizzato dall'Università Carlo Cattaneo di Castellanza, con proficuo beneficio. Si riproporrà, anche a livello biellese e piemontese, l'implementazione di un progetto di ricerca sulla mappatura, analisi e confronto, in logica di benchmarking, della struttura dei ricavi e dei costi di circa 10/25 strutture residenziali piemontesi in modo da promuovere processi di scambio e miglioramento dei servizi a livello territoriale. Il progetto ha richiesto il patrocinio della Regione Piemonte.

Per approfondimenti → Referente: Direzione Generale

5 Linee di indirizzo per il miglioramento continuo di strutture/impianti e risorse umane

5.1. Adeguamenti Strutturali

a. Polo Alzheimer

Un polo specificamente destinato alle demenze è un obiettivo strategico dell'Amministrazione da ormai due anni. La tensione verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti ha portato a la maturazione dell'ipotesi di costruire un ulteriore ampliamento dell'attuale sede per realizzare il Polo Alzheimer.

Il "Polo Alzheimer" permetterebbe di ottimizzare la dislocazione delle risorse attualmente presenti, integrare ed estendere l'offerta dei servizi per le demenze sul territorio e sviluppare ulteriormente ambiti come l'assistenza domiciliare ed ambulatoriale, creando una rete stabile ed efficiente in grado di offrire un supporto continuativo alle famiglie, accompagnandole nelle varie fasi della malattia, con proposte operative adeguate.

Al contempo si potrebbero realizzare, all'interno de una riorganizzazione generale delle destinazioni funzionali: un centro specializzato in prestazioni fisioterapiche e riabilitative, una sala polivalente e la ricollocazione di alcuni spazi adiacenti all'ingresso della sede principale.

I costi di produzione dell'edificio, costituito da: costo di costruzione, onorari e spese tecniche, spese generali, oneri concessori, interessi sul capitale è stimabile in un'ipotesi di larga massima, in € 2.000.000, secondo progetto presentato dall'arch. Mara Salomone nell'anno 2008.

Ad inizio dell'anno 2009, è stato realizzato un incontro in Regione Piemonte per valutare la possibilità di accedere ad eventuali fondi, per il quale non ci sono stati sviluppi. Ad ottobre dello stesso anno, è stata emanata la normativa regionale che riguarda i requisiti strutturali e gestionali per i servizi di tipo Nucleo Alzheimer Temporaneo e Centro Diurno Alzheimer. In numerosi incontri con l'A.S.L. locale è stato presentato il progetto del "Polo Alzheimer" per valutare la fattibilità politico-territoriale di tale idea progettuale.

Nell'anno 2010, a richiesta dell'amministrazione l'arch. Salomone ha elaborato una riprogettazione degli spazi per rendere l'effettiva realizzazione più fattibile economicamente.

b. Soluzioni abitative per anziani autosufficienti – “social housing”

Tra i nuovi progetti strutturali dell’Opera Pia A. E. Cerino Zegna trova speciale consenso la realizzazione di soluzioni abitative per anziani autosufficienti, del tipo “social housing”.

Negli anni 2008 e 2009, l’Ente ha realizzato delle indagini preliminari per valutare la fattibilità della costruzione di abitazioni familiari per anziani autosufficienti nel prato a disposizione dietro la Struttura di Occhieppo Inferiore.

Nel 2009, il Presidente ha realizzato degli incontri prospettici con il Presidente dell’A.T.C. biellese e con il Sindaco del Comune di Occhieppo Inferiore, i quali hanno confermato l’interesse di tale proposta all’interno del programma di edilizia popolare, e con la Società Vesta, società immobiliare che promuove e collabora allo sviluppo di progetti immobiliari attraverso studi di fattibilità, costruzione, gestione e servizi di marketing, che è interessata nella proposta, avendo fondi da investire. La sopramenzionata società, in intesa con l’A.T.C., ha menzionato l’intenzione di realizzare uno specifico studio di mercato per valutare la fattibilità di questa proposta. Questa operazione, nel caso fosse realizzata, sarà interamente finanziata da enti terzi.

c. Ristrutturazione Primo Piano

Il progetto di adeguamento dei nuclei R.A.F. (primo piano) ha come obiettivo la trasformazione del regime autorizzativo da transitorio a definitivo (deliberazione A.S.L. BI n.725 del 08.08.2000) in modo da mantenere l’accreditamento istituzionale regionale ai sensi del punto 23/C della D.G.R. 25-12129/2009.

Nell’anno 2010, è stato elaborato il progetto tecnico e preventivo che ammonta a € 200.000 totali con le specifiche che seguono.

I nuclei abitativi di tipo RAF, collocati al primo piano della Residenza Cerino Zegna, sono antecedenti al 1992. Attualmente sono autorizzati n° 64 posti letto suddivisi in tre nuclei di 24, 20 e 20 posti letto.

Le opere di adeguamento previste sono rivolte a:

- riduzione del n° di posti letto per poter garantire la presenza di sole camere a uno o due posti letto. I nuclei diventeranno di 19, 19 e 20 posti letto rispettivamente.
- realizzazione di n° 7 nuovi servizi igienici in modo da garantire la presenza di un servizio igienico per ogni camera a due posti letto e per ogni due camere a un posto letto.
- realizzazione di n° 2 cucine attrezzate annesse alle zone pranzo.
- redistribuzione degli spazi e realizzazione di n° 2 depositi aggiuntivi.

I servizi igienici dovranno essere realizzati uno per volta in quanto ogni intervento richiederà il trasloco temporaneo degli anziani residenti nelle camere adiacenti. Ogni intervento comporterà:

- l’allestimento del cantiere mettendo in sicurezza la zona di intervento;
- lo spostamento delle porte di accesso alla/e camere adiacenti;
- lo spostamento della porta di accesso del bagno adiacente;
- la rimozione della pavimentazione e del sottofondo della superficie del nuovo bagno;
- la realizzazione degli impianti che verranno derivati dalla rete esistente;
- la realizzazione dell’impianto di estrazione dell’aria per i bagni ciechi.

Dovrà essere rifatta la pavimentazione di n° 4 camere.

Ipotizzando un tempo di realizzazione per ciascun servizio igienico di circa 30 giorni che comprende il tempo del trasloco, l'allestimento del cantiere e il rientro degli anziani nelle camere a conclusione di ciascun intervento, i lavori nella loro totalità richiederanno un totale di circa 210 giorni.

Ad ottobre 2010, è stata inoltrata richiesta di finanziamento alla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino nella linea di finanziamento "Residenzialità Anziani 2010".

La realizzazione del progetto è suppletita all'ottenimento di finanziamenti per cui, l'anno 2011, sarà orientato alla ricerca degli stessi.

c. Adeguamenti strutturali Nucleo Alzheimer Temporaneo

Il nucleo "Mars", collocato al secondo piano della Struttura Cerino Zegna, accoglie persone affette da demenza che presentano disturbi comportamentali e/o problemi sanitari e assistenziali di elevata complessità ed è autorizzato per 20 posti letto.

Il nucleo in possesso di titolo autorizzativo come R.S.A. a regime transitorio (Delibera autorizzazione ASL n. 509 DEL 24.11.1998) ha acquisito il parere positivo ai sensi dell'8ter del D.lgs. 502/92 come NAT in data 31.5.2010, ed è pertanto accreditabile in quanto le camere da letto rispondono ai requisiti strutturali in base alla normativa di riferimento all'atto del rilascio del titolo autorizzativo o del parere acquisito ai sensi dell'8 ter del D.lgs. 502/92. Resta l'obbligo di realizzare gli adeguamenti ulteriori previsti dalla D.G.R. n. 38-11189 del 6 aprile 2009.

E' stato elaborato, nel 2010, un progetto di adeguamento strutturale nucleo NAT che prevede i seguenti interventi:

- Ristrutturazione del servizio igienico per il personale e della zona adiacente;
- Posa di cappa filtrante e realizzazione di piano di lavoro chiudibile sulle piastre;
- Realizzazione impianto con telecamere a circuito chiuso e sensori che rimandano a un terminale di controllo collocato nell'ambulatorio / postazione del personale;
- Realizzazione impianto di condizionamento locali di soggiorno.

Si rendono necessari, per la realizzazione, saranno necessari € 55.000.

5.2. Formazione Permanente

La formazione e l'aggiornamento permanente è un'attività essenziale per il miglioramento della qualità in una struttura che offre servizi alle persone. Le figure professionali coinvolte sono tante e la formazione di tale professionisti richiede un continuo aggiornamento in modo da garantire gli elementi essenziali ad un buon servizio.

Inoltre norme sempre nuove, soprattutto sul tema della Sicurezza e della Privacy, ci impongono adeguamenti e provvedimenti che necessitano di personale formato e costantemente aggiornato su queste tematiche.

Investire nel capitale umano non è oggi una scelta, ma una necessità per erogare servizi di qualità.

Prendendo in considerazione questi aspetti, le attività di formazione per l'anno 2011 saranno orientate a:

1. la realizzazione della formazione obbligatoria per il D.lgs 81/08 e successive modifiche

Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La formazione necessaria per terminare di aggiornare tutti i dipendenti circa il tema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro consiste in un'unica sessione della durata di 4 ore. Il numero di dipendenti che necessita essere formato è di 30 unità. Il totale delle ore di formazione è 120 ed il costo stimato per chi dovrà effettuare la docenza prevista è di € 500,00 circa. Il personale docente individuato così come avvenuto nelle edizioni precedenti sarà costituito da RSPP, Medico Competente e Fisioterapista incaricato alla formazione. La restante formazione in tema di sicurezza relativa alla Gestione Emergenze e Antincendio, viene posticipata all'anno 2012 (Dipendenti da formare circa 45 unità, per avere il 100% del personale formato in materia).

Formazione del Personale per Antincendio (rischio elevato)

Le persone ancora da formare sono circa 45 ed il costo preventivato (vedi allegato VV.FF) è di € 2.716,00 per la formazione di 25 persone a cui vanno aggiunti € 52,00 pro capite per sostenere l'esame finale (€ 2.340,00). I corsi prevedono 12 ore di lezione teorica e 4 ore di pratica. La stima della spesa per formare tutto il personale ad oggi rimasto è di € 7.770,00.

Formazione RSPP e RLS

Come previsto dalla normativa vigente in tema di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, è necessario che RSPP e RLS effettuino la formazione costante di aggiornamento che gli permette di continuare ad effettuare l'incarico assegnato. Verranno vagliate proposte formative e relativi costi durante il corso dell'anno. Per il servizio di RSPP è prevista la formazione relativa al modulo B che verrà effettuato nella sede del CSAO di Torino e/o altro Ente formatore. Costo previsto per iscrizione corsi e ore dei partecipanti circa € 2.000,00.

2. Percorso sulla Comunicazione Efficace

La formazione è destinata ai quadri direttivi intermedi e personale degli Uffici. Una prima fase è stata attuata nell'anno 2010 con l'incontro del 13 Novembre 2010 che ha aperto il percorso della formazione, tenuta dalla D.ssa Merina Colaiacomo. In allegato la Proposta di Progetto Formativo "La relazione e la comunicazione organizzativa".

3. Aggiornamento su Protocolli assistenziali e sanitari

La formazione sui protocolli assistenziali e sanitari rientra dentro il Progetto di Riorganizzazione del Settore Alta Media Bassa Intensità e intende diffondere a tutto il personale l'aggiornamento dei protocolli sulla base del quale dovrà essere erogata l'assistenza. La formazione prevede un incontro mensile di 4 ore trattando anche più protocolli nella stessa lezione. Coinvolgerà tutti gli Operatori Socio Sanitari di entrambe le sedi operative (98 persone circa). La formazione sarà programmata per tutto l'anno 2011 e fintanto che i protocolli da trattare non saranno terminati. I docenti coinvolti saranno differenti a seconda del tema trattato.

Sono previste: 12 ore di formazione mensili per 90 operatori (3 gruppi da 30 operatori) = 360 ore di formazione mensile per 9 mesi (equivalgono a 4.320 ore annue).

4. percorso formativo per il progetto Kinesthetycs (Residenza Maria Grazia)

Si tratta di un programma che sarà effettuato, in via sperimentale, presso la Residenza Maria Grazia che coinvolge tutta l'equipe multiprofessionale ed, in particolar modo, la figura dell'operatore socio-sanitario e verrà organizzata in incontri intervallati da periodi di verifica. Il primo incontro si è già effettuato nell'anno 2010, mentre quelli previsti per il 2011 si svolgeranno a gennaio (2 giornate intere) e marzo (una giornata intera) per un totale di 4 lezioni. La restante parte dell'anno sarà utilizzata per la messa in atto dei contenuti delle giornate formative. Il percorso coinvolgerà 20 OSS, l'Impiegata Amministrativa della Residenza e la Responsabile di Settore. Il costo totale per i docenti che effettueranno la formazione e il materiale didattico necessario per la realizzazione del corso sarà di circa € 4.100,00.

5. percorso formativo sulla movimentazione (Struttura Cerino Zegna)

Si tratta di un corso di formazione, offerto dalla Ditta ArjoHuntleigh per operatori socio sanitari con il seguente contenuto: 1) Parte teorica: norme comportamentali, ergonomia, fattori positivi derivanti dalla mobilità degli assistiti, aree a rischio nella mobilitazione degli assistiti, classificazione del livello di mobilità dell'assistito, cenni su sovraccarico statico e dinamico; 2) Parte pratica: istruzioni per l'uso, esercitazioni con simulazioni per apprendere il corretto utilizzo degli ausili maggiori e minori; corrette posture durante l'utilizzo di ausili maggiori e minori. Durata del corso: 3,30 ore circa per sessione per un massimo di 15 partecipanti per sessione.

6. Formazione per infermieri e fisioterapisti

A tutti gli Infermieri e Fisioterapisti (e a tutte le figure professionali che necessitano di crediti ECM), verrà offerta una giornata di formazione accreditata (si sta valutando la possibile collaborazione diretta con Esprit) che prevede il costo di iscrizione e la giornata retribuita a carico dell'Ente. Continueranno comunque ad essere divulgati tutti gli altri eventi formativi che giungeranno nel corso dell'anno, tramite mail inviate direttamente alle Responsabili di Settore o a coloro che potrebbero essere interessati al tipo di formazione proposta.

7. Visite e scambi

Come ogni anno, verranno accolti gruppi di studenti (appartenenti a diversi Consorzi e Scuole) in visita presso l'Opera Pia A.E. Cerino Zegna e presso la Residenza Maria Grazia di Lessona e Cossato. Le visite ricorrenti sono programmate nell'anno 2011 per:

- Consorzio IRIS - Biella per le figure professionali OSS;
- FORMONT – Varallo per le figure professionali OSS;
- CIVITAS SCHOLA - Cossato per le figure professionali OSS;
- Fondazione Feyles - Torino per le figure professionali OSS;
- Corso di laurea in Servizio Sociale, Facoltà di Scienze Politiche, Università di Torino - sede di Biella.

Il programma viene concordato di volta in volta con il referente del gruppo richiedente. La scelta delle figure professionali da coinvolgere nell'accoglienza e nella gestione del programma del gruppo vengono individuate sulla base delle richieste effettuate.

8. la messa a disposizione di documentazione specifica (libri, riviste specializzate, cd, ecc.).

Acquisto libri specializzati nel settore socio-sanitario e assistenziale per anziani e abbonamenti a circa alle seguenti riviste specializzate nel settore: Nuova Proposta (UNEBA); Infermiere Informazione; Prospettive Sociali e Sanitarie (IRS-Milano); Servizi Sociali Oggi (Maggioli); L'Infermiere (Federazione Nazionale Collegi Infermieri); Assistenza Anziani; Anchise; Giornale di Gerontologia.

9. Tirocini

Come consuetudine, si continuerà ad accogliere i tirocinanti operatori socio sanitari, infermieri, assistenti sociali e psicologi.

5.3. Ben-essere delle risorse umane

Occuparsi di risorse umane nel contesto di un'azienda che offre servizi alla persona e, soprattutto, quando la prestazione è rivolta a persone in stato di necessità risulta di fondamentale importanza. Il contatto quotidiano con la sofferenza, con la malattia cronica e degenerativa, con la morte mette a dura prova il personale che si occupa dell'assistenza diretta all'anziano. E' risaputo che le professioni socio-sanitarie sono ad alto rischio di burn-out.

Diventa centrale, pertanto, contestualmente alla volontà e necessità di migliorare la qualità del servizio erogato all'utente, occuparsi anche della salute dei propri operatori, essendo ormai acclarato che il miglioramento della qualità del servizio è correlata con lo stato psico-fisico del personale.

Questi risultati sono ben evidenziati dall'OMS e dalle altre agenzie che si occupano di Salute e Benessere nei luoghi di lavoro. L'assunzione di questa ottica può generare un circolo virtuoso che tende ad alimentarsi, all'interno del quale lavorare meglio significa vivere meglio e vivere meglio conduce ad un migliore impegno lavorativo.

Nell'anno 2011, saranno rivolte al personale le seguenti iniziative:

Progetto Benessere Organizzativo

Il servizio di psicologia si occuperà di rilevare il clima generale del personale socio-sanitario cui farà seguito realizzazione e concretizzazione di progetti ad hoc nei vari settori, a seconda dei risultati emersi; il tutto in un'ottica promozione della salute dei lavoratori. L'intero progetto avrà durata biennale e sarà volto ad individuare, inoltre, ulteriori prassi da consolidare per il mantenimento della salute di coloro che si prendono cura degli utenti.

Progetto Ambulatorio e Benessere

Dopo un anno di sperimentazione del progetto "Ambulatorio e Benessere", e dopo una valutazione positiva sia da parte del personale che ne ha usufruito sia da parte dei fisioterapisti della Struttura, si ripropone il progetto per l'anno 2011.

Il servizio di fisioterapia effettua sedute di fisioterapista (massaggi, rieducazione posturale, terapia fisica strumentali, per esempio) di 30' ciascuna a tutti i dipendenti dell'Ente che ne esprimono il bisogno. Il servizio di ambulatorio verrà svolto in orario lavorativo dei fisioterapisti (quindi senza costi aggiuntivi per l'operatore) dalle 13.30 alle 14.30 dal lunedì al venerdì. Il progetto coinvolgerà attivamente tutti i fisioterapisti, a rotazione, che si trovano presenti in Struttura nell'orario stabilito.

Gli obiettivi sono inoltre il miglioramento dello stato di benessere degli addetti ai lavori e della qualità del servizio offerto agli ospiti e la riduzione delle assenze per malattia. Chi sarà interessato ne farà richiesta direttamente ai fisioterapisti che gestiranno un calendario nel rispetto della privacy degli utenti. La prima seduta, in parte conoscitiva, servirà anche per stilare una breve cartella clinica le cui funzionalità verranno chiarite in sede di attivazione della stessa.

Progetto “Reiki” – Associazione “Le Rondini”

L’Associazione di volontariato “Le Rondini”, già operante all’interno della struttura per le attività di volontariato rivolte ai residenti, ha al suo interno personale qualificate nel settore della medicina non convenzionale, in particolar modo nel metodo Reiki. Il metodo Reiki si orienta al riequilibrio energetico in modo da mantenere o ritrovare un giusto equilibrio psico-fisico, per il benessere sia della persona che della collettività.

In forma sperimentale, l’Associazione proporrà, nell’ambito della propria attività di volontariato, la possibilità per gli operatori socio sanitari e altre figure professionali operanti presso la Struttura Cerino Zegna di ricevere gratuitamente trattamenti Reiki.

Benefit aziendali riproposti per l’anno solare 2011:

- 10% di sconto presso Libreria De Alessi (Biella)
- 10% di sconto presso Agenzia Viaggi “Mister Holiday” (Occhieppo Inferiore)
- 10% di sconto presso Estetuca La Rosa Blu (Occhieppo Inferiore)
- 10% di sconto presso Merceria Bocca Laura (Occhieppo Inferiore)

6 Progetti ed obiettivi di miglioramento dei Settori e Servizi

6.1. SETTORE ALZHEIMER

Progetto “Ortoterapia”

Iniziato nell’anno 2010, il **PROGETTO DI ORTOTERAPIA** proseguirà la sperimentazione a beneficio dei residenti presso il Nucleo Alzheimer Temporaneo e delle persone che assistono al Centro Diurno Alzheimer.

Trattasi di un progetto articolato secondo metodologie precise, a cura della psicomotricista e di alcuni operatori socio sanitari. Obiettivo del lavoro è il miglioramento della qualità di vita del malato attraverso la promozione di momenti di benessere a contatto con il verde nelle sue varie forme. Sono state selezionate in base alla loro biografia, alla disponibilità a lavorare all’aperto e alla valutazione funzionale. Come strumento di verifica è stata utilizzata la scheda AARS per il monitoraggio del benessere durante lo svolgimento dell’attività. Da una prima elaborazione dei dati è possibile osservare una notevole presenza di segnali di interesse e piacere durante il periodo di osservazione di svolgimento dell’attività. Piacere rilevabile nel 75% dei casi e riconducibile a segnali forti e prolungati quali il sorriso, la relazione calorosa e partecipe con l’altro, il desiderio di comunicare verbalmente l’esperienza. L’interesse per l’attività svolta è presente nella percentuale del 68% ed è stato monitorato con segnali quali la spontanea partecipazione al compito, il guardarsi attorno nello spazio verde, il mantenimento del contatto oculare sugli oggetti ed elementi del verde.

Si ripropone la continuità del progetto per l’anno 2011.

Progetto Europeo “Coopsussi”

Tutto il Settore Alzheimer è impegnato, dal 2010, nel progetto CoopSussi (vedere obiettivi strategici), un progetto atto ad approfondire alcune modelli e servizi rivolti a persone anziane affette da demenza, in particolare di Alzheimer, ed alle loro famiglie, nella fase iniziale della patologia.

Sulla base delle missioni di identificazione delle best practices già realizzate nel 2010 e delle esperienze dei partner del laboratorio Cerino Zegna e Istituti Sociali di Lugano / Forum Alzheimer, si intende promuovere e stimolare una riflessione tra enti gestori di servizi, associazioni di volontariato e rappresentanti delle istituzioni mediante l’organizzazione di alcuni seminari e workshop e l’elaborazione di materiale specifico rivolto ad operatori e famiglie.

Caffè Alzheimer

L'Alzheimer Cafè è un'iniziativa nata in Olanda nel 1997 e diffusa ormai in tutta Europa, che ha l'obiettivo di aprire uno spazio di incontro per i malati di Alzheimer e i loro familiari, dando loro spazi e opportunità per parlare e condividere la fatica della cura del proprio caro, per confrontare le strategie trovate, per far fronte al carico assistenziale, per porre domande a persone qualificate ed ottenere risposte utili ad affrontare un po' più serenamente la quotidianità.

Nell'anno 2010, grazie al progetto europeo CoopSussi, tale iniziativa è stata perfezionata grazie al viaggio-studio in Olanda, fatto con l'intento di conoscere nuove metodologie di lavoro sulla malattia. In Olanda, il gruppo di lavoro ha potuto incontrare lo psicologo Bere Miesen, l'ideatore del Caffè Alzheimer, il quale ha illustrato le finalità e le modalità di svolgimento dell'iniziativa così come da lui concepita.

La nostra iniziativa (avviata il 14 ottobre 2009) è stata indirizzata a famiglie con pazienti che vivono al proprio domicilio e ancora non ricevono nessun aiuto da parte dei servizi locali (centri diurni, residenze per anziani) o dalle istituzioni. Il progetto viene attualmente realizzato con la collaborazione dell'AIMA (Associazione Italiana Malattia di Alzheimer) di Biella. Lo staff è costituito dalla psicologa, tre operatori che normalmente lavorano con persone malate di Alzheimer (una operatrice socio-sanitaria e le due responsabili del settore Alzheimer della residenza per anziani) e quattro volontari (due volontari dell'AIMA e due volontari che prestano servizio nella nostra struttura), i quali hanno seguito una specifica formazione.

L'attività promossa, dopo pochi mesi dall'avvio, ha visto un apprezzabile incremento della partecipazione che, nel corso del tempo, è aumentata, tanto da indurre a suddividere in due parti il gruppo al fine di permettere un'interazione il più possibile soddisfacente fra i partecipanti, offrendo, nel contempo, a ciascuno la possibilità di ascolto e dialogo.

Nell'anno 2010, grazie al Caffè Alzheimer tre persone hanno deciso di rivolgersi al Centro Diurno Alzheimer, due sono entrate a far parte del gruppo di auto-aiuto per caregiver, organizzato dall'AIMA, ricevendo risposte più mirate ai loro bisogni. Un risultato certamente importante del Caffè è anche quello di avere creato una rete di sostegno intorno a famiglie in difficoltà.

Si auspica, quindi, nel 2011, di riuscire a raggiungere sempre più persone, contribuendo a ridurre il senso di isolamento di chi è costretto a vivere la drammatica realtà della malattia di Alzheimer.

Il Settore Alzheimer ha anche identificati specifici obiettivi di miglioramento per l'anno 2011:

Obiettivo	Indicatori
Miglioramento ambientale interno	<p>Presso il Centro Diurno Alzheimer:</p> <p>Acquisto di n° 3 poltroncine per migliorare la seduta degli ospiti</p> <p>Acquisto di n° 10 seggiole di plastica da interno per sostituire alcune rotte utilizzate nelle attività di psicomotricità in palestra</p>
Giardino Alzheimer	<p>Ripristino buone condizioni di panche e sedie di legno esterne.</p> <p>Acquisto di 4 ombrelloni grandi con piantane per sostituire e aggiungere agli attuali insufficienti e rotti.</p> <p>Sostituzione dei n° 4 tavoli di plastica esterni perché gli attuali sono rotti.</p>
Gestione del personale	<p>Presso il Centro Diurno Alzheimer:</p> <p>Mezza giornata formativa/organizzativa con psicologa e psicomotricista (sabato 9-12) per eventuali modifiche organizzative visto inserimento nuovo operatore.</p> <p>Presso il Nucleo Alzheimer "Mars":</p> <p>Incontri "la cura del gruppo", iniziato nel 2010, condotto da Psicologa e Counsellor Roncati, vuol essere strumento di sostegno al gruppo di lavoro nella rielaborazione di dinamiche e problematiche. Cadenza quindicinale nel 2010 da ottobre, proseguirà, probabilmente con cadenza mensile, nel 2011.</p>
Organizzazione del servizio	<p>Presso il Nucleo Alzheimer "Mars":</p> <p>Il familiare come membro dell'equipe, professionista della storia e del vissuto emotivo. Iniziato nel 2010 con la partecipazione al Pai dei familiari dei nuovi utenti, con esito positivo. Prosegue nel 2011</p> <p>Festeggiare gli anniversari di matrimonio. Iniziato nel 2010 e festeggiati n. 2 anniversari; l'obiettivo rientra nel percorso di "riscrivere i rapporti familiari alla luce della malattia". Prosegue nel 2011.</p>

6.2. SETTORE ALTA-MEDIA-BASSA INTENSITA'

Il Settore Alta Media Bassa Intensità, rappresentato dagli attuali reparti Tovo (ex R.O.T.), Mucrone (ex R.S.A.) e Rosso (ex R.A.F.) sarà impegnato, nell'anno 2011, nell'obiettivo strategico uno **“REALIZZAZIONE SETTORE ALTA MEDIA BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE”** in modo da consolidare il nuovo modello assistenziale ed organizzativo operando nell'unicità delle prestazioni a favore degli ospiti residenti. Le attività previste nel progetto riguardano anche una consistente formazione di tutto il personale sui protocolli assistenziali e sanitari aggiornati mediante il progetto.

Inoltre, l'anno 2011 sarà anche occasione per iniziare un nuovo progetto per la revisione della figura del tutor assistenziale. Tale figura esiste attualmente ma viene sottovalutata la sua importanza e potenzialità considerandola quasi esclusivamente per la compilazione di schede di valutazione e osservazione ai fini della stesura del PAI oppure per il riordino del guardaroba o la prenotazione del servizio di parrucchiera.

L'obiettivo di questo progetto è quello di sensibilizzare il personale all'importanza della figura del Tutor Assistenziale, individuando le azioni specifiche che codesto potrà compiere nell'esercizio della sua funzione, principalmente orientata alla conoscenza dei bisogni dell'utente, alla pianificazione dell'assistenza individualizzata ed alla condivisione con il familiare di tutto il processo assistenziale.

6.3. RESIDENZA MARIA GRAZIA DI LESSONA

Progetto “L’albero delle idee”

L’idea del progetto nasce dalla necessità di trovare una modalità idonea a raccogliere opinioni, idee e suggerimenti dai famigliari dei residenti per apporre migliorie agli ambienti della Residenza. E’ stato realizzato dunque un albero in legno decorato che potrebbe risultare facilmente fruibile per motivare i frequentanti la Residenza per esternare le loro osservazioni, opinioni, consigli e magari anche critiche costruttive.

Nei laboratori con i residenti si realizzeranno mini alberi-tasconi da lasciare in ogni nucleo in modo da ottenere un coinvolgimento capillare all’iniziativa. A completamento della condivisione del progetto, sempre nei nuclei, saranno esposte le fotografie di quanto via via realizzato. Nel caso in cui i suggerimenti non siano di ordine pratico, sarà cura della Responsabile darne comunque un riscontro.

Progetto “Tisaneria”

I famigliari sono in riferimento fondamentale per coloro che operano con l’anziano, per questo il loro coinvolgimento nella vita della comunità è indispensabile. Per gli anziani che vengono ad abitare nelle residenze assistenziali, una fonte di sofferenza è il percepirsi come non più capaci di occuparsi di sé stessi e, a maggior ragione, degli altri. Spesso si crea una relazione tra l’essere ricoverato ed il non essere più utile.

Al fine di offrire ai residenti la possibilità di “occuparsi ancora” dei propri figli, nipoti e amici, è stato pensato di attrezzare uno spazio protetto dove la persona anziana accoglie chi le viene a far visita offrendo un piccolo “spuntino”, un momento di chiacchiere e relax con una buona tisana. Questa iniziativa potrebbe rispondere, in parte, anche al disagio che alcuni parenti hanno segnalato, rispetto alla poca scelta offerta dal distributore automatico di bevande solubili.

In concreto, il progetto la realizzazione presso il salone polivalente “La Rosa” di un angolo confortevole e attrezzato, in modo tale che gli ospiti possano utilizzarlo autonomamente, per offrire a coloro che vengono a trovarli una merenda, un caffè o una tisana.

Progetto “La Kineasthetics: un approccio innovativo all’ospite”

Il movimento è la base della vita. La percezione del movimento e lo studio del suo sviluppo nelle fasi della vita può dare un contributo per la promozione della salute nelle persone di tutte le età. La kinaesthetics si propone di scoprire nuove possibilità di movimento per affrontare disturbi fisici e mantenere il più a lungo possibile le proprie capacità. Vuole promuovere contemporaneamente la salute delle persone assistite e delle persone che assistono.

Gli obiettivi di questo progetto sono i seguenti:

- Introdurre il concetto di “muovere” una persona viva e collaborante e non si “spostare” un peso passivo, con l’utilizzo di sistemi per spostare o sollevare gli ospiti che sfruttino le loro capacità residue e la capacità naturale del corpo di compensare i propri deficit;
- Trovare un ulteriore spazio di miglioramento nell’interazione tra operatore e ospite, così da offrire un servizio sempre più personalizzato;
- Insegnare agli operatori socio sanitari ad osservare e sentire come il proprio corpo si muove per imparare ad aiutare l’altro e, nello stesso tempo, valutare e controllare il proprio benessere fisico;
- Mirare l’utilizzo degli ausili, imparando quando sono indispensabili e quanto sono sostituibili da un più efficiente approccio all’ospite.

6.4. SERVIZI

Il **Servizio di Fisioterapia** parteciperà, nell’anno 2011, al progetto “Vita agli anni e non solo anni alla vita”, proposto dal dott. Augusto Cavagnino (ASL NO) e promosso dal Rotary Club di Orta San Giulio, in una rete di strutture residenziali quali Villa Serena di Orta San Giulio, Casa Serena di Varallo, Fondazione Medana di Inverio, Massimo Lagostina di Omegna, Opera Pia Curti di Borgomanero, Castello di Suno, Casa di Riposo per Anziano di Massimo Visconti e Centro Residenziale per Anziani Riccardo Bauer di Berzono.

L’obiettivo generale del progetto è quello di promuovere ed attuare manovre di miglioramento dei programmi di prevenzione attraverso la realizzazione di percorsi formativi rivolti agli operatori del settore, prendendo come base i Profili Integrati di Cura istituiti dalla Regione Piemonte nell’anno 2009.

Il servizio di fisioterapia, nello specifico, parteciperà all’azione di intervento sull’aspetto motorio ove si realizzeranno lavori per la presa in carico di protocolli sulla prevenzione delle cadute, sull’educazione al cammino, sul dislettamento precoce attraverso un programma fisioterapico.

Il **Servizio di psicologia** porterà avanti il Progetto Benessere Organizzativo, descritto precedentemente e collaborerà nella conduzione dei gruppi di emersione con i residenti, nelle due sedi di Occhieppo Inferiore e Lessona per l’applicazione dell’autovalutazione Marchio Qualità e Benessere.

Il **Servizio di Animazione** orienterà il suo lavoro, soprattutto nel Settore Alta Media e Bassa Intensità, prestando speciale attenzione ai seguenti progetti:

- **Progetto “Valorizziamo le sale musica”**. Dal punto di vista animativo, le due sale musica (primo e secondo piano della struttura) sono spazi meravigliosi perché sono allo stesso tempo in “reparto” ma hanno caratteristiche di riservatezza, bellezza e luce notevoli. Occorre migliorare l’arredamento e distribuire gli spazi in maniera diversa accentuando la caratteristica di raccoglimento ed accoglienza.

- **Progetto “A spasso nel Parco”.** Il Parco del Cerino Zegna è il polmone della struttura: da anni è considerato dagli ospiti prima di tutto ma anche dai parenti, personale e volontari, una grande risorsa, per la sua bellezza, per la flora (grandi, numerose e variegata qualità di piante), per gli spazi (la piazzetta con la fontana, molte panchine, viali ombreggiati, percorsi ampi e diversi) ed anche per quello che contiene (la statua della Madonna d’Oropa, la serra, la voliera con le galline, ecc.). Nei mesi estivi, si intende valorizzare il parco con la proposta di varie iniziative, alcune già realizzate (bar dal mercu, grigliata, musica, letture del giornale, merenda nel parco) oppure anche nuove quali serate a tema, giornate a tema, festa dello scambio, sagre, ecc.
- Si continua a lavorare sul Progetto **“Nomenclatura e Segnaletica”** ai fini di migliorare l’orientamento spazio temporale degli utenti che accedono al servizio in modo da mantenere un radicamento alla realtà, mantenere allenate le facoltà mentali ed eliminare una delle prime fonti di alienazione, mediante i seguenti interventi:
 - migliorare le indicazioni degli spazi e ambienti,
 - riposizionamento degli orologi,
 - rifacimento dei calendari,
 - rifacimento della cartellonistica, incluso delle camere.

Progetto “Percorsi sonori ritmici musicali nella demenza senile”

Per secondo anno consecutivo, si ripropone la musicoterapia di gruppo come attività finalizzata ad aiutare l’ospite nella relazione del gruppo, nello spazio temporale e della propria condizione di vita presso la Struttura Cerino Zegna. Si propongono due gruppi: il primo con un massimo di sei ospiti per un intervento di 16 sedute; il secondo gruppo la cui composizione può essere più variabile per far partecipare, a rotazione, più ospiti, ma comunque per un max. di 6 per incontro.

Gli incontri saranno di 60 minuti per gruppo per un totale di 32 sedute nell’anno 2011.

Progetto “Lo Splendore dell’Età”

Il progetto teatrale di comunità “Lo splendore dell’età”, finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino, è promosso dal Centro Regionale Universitario per il Teatro in collaborazione con il Master di Teatro sociale e di Comunità dell’Università di Torino e la compagnia teatrale storica Odin Teatret di Eugenio Barba. Oggi, alla sua quinta edizione, è stata proposta la sua realizzazione all’interno della Struttura Cerino Zegna per i mesi di marzo e aprile 2011 ed ad altri enti e strutture del territorio biellese e, specificamente, occhieppese.

Il progetto nasce per valorizzare e sviluppare rapporti virtuosi all’interno delle strutture di assistenza per anziani nella regione Piemonte; per rafforzare, in un’ottica di integrazione, il rapporto tra tali strutture e la comunità territoriale di riferimento, promuovendo la presenza di anziani, operatori e abitanti dei centri come motore vitale di empowerment per le proprie comunità.

In termini pratici, all’interno della Strutture si proporranno dei laboratori di teatro, integrati con ospiti ed operatori, una volta alla settimana per due ore. Saranno inoltre realizzati dei momenti di

rappresentazione teatrale all'interno della residenza in modo da convogliare le persone a partecipare così come un momento finale di condivisione dell'elaborato.

La **Pet Therapy** si propone, nell'anno 2011, di realizzare un lavoro di sensibilizzazione e diffusione delle proprie attività in modo da stimolare la partecipazione dei residenti, rendere conto ai famigliari di questa attività misconosciuta e aumentare la consapevolezza e la partecipazione del personale di assistenza di diretta alla persona, per esempio, nel segnalare i casi che potrebbero avere maggior beneficio. Il lavoro consisterà nella raccolta di materiale fotografico e video sulle attività e nella realizzazione di un prodotto multimediale che possa servire come presentazione delle attività in diverse occasioni di studio, approfondimento, diffusione, ecc.

La **Psicomotricità** opera all'interno del Settore Alzheimer e diviene la referente del Progetto Ortoterapia precedentemente descritto. Inoltre, propone il **Progetto "Laboratorio di Reminiscenza"** per tutti i settori. Il viaggio-studio in Olanda, realizzato grazie al progetto CoopSussi, ha permesso, attraverso l'osservazione delle metodologie psicomotorie messe in pratiche nei centri di incontro e nella rinomata clinica ValeriusKlinik di Amsterdam, di cogliere alcuni aspetti relativi all'organizzazione e al materiale usato, trasferibile con opportuni adattamenti, una Best Practice nel nostro modello.

Nel progetto di miglioramento per l'attività psicomotoria dell'anno 2011, si ipotizza un gruppo di stimolazione della memoria, del dialogo e dello scambio interpersonale formato da pazienti provenienti dal Centro Diurno Alzheimer, dal Nucleo Alzheimer Temporaneo ma anche dal Settore Alta Media e Bassa Intensità, per un totale di 6 persone in tutto con livelli di compromissione diversi.

Nell'esperienza olandese si sono potuti osservare gruppi eterogenei all'interno dei quali si sviluppano dinamiche di mutuo-aiuto e di stimolazione reciproca. Il materiale usato per l'attività (vecchia pubblicità e giochi di domande mirate) verrà, in questi mesi, ricreato sul modello di quello olandese e adeguato al contesto culturale dei nostri anziani.