

# PIANO DI MIGLIORAMENTO PER LA QUALITA'

**ANNO 2012**



Documento presentato al Consiglio di Amministrazione il 21 dicembre 2011.

## 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 dei residenti. **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 – DGR 38/2009

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 2010 // Piano di Miglioramento Anno 2011

## 3 Struttura del piano di miglioramento

Il presente Piano di Miglioramento viene strutturato nella seguente maniera:

**Gli 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 raggiungimenti 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 ben-essere, 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 équipes di lavoro per innovare, realizzare ricerca, sperimentare diverse metodologie ed applicare diversi strumenti in un contesto di progettazione. Questi obiettivi sono il risultato, oltre che della costante osservazione del lavoro svolto quotidianamente, dell'analisi dei dati a disposizione, come ad esempio il rilevamento della soddisfazione degli utenti, famigliari, volontari e personale, la valutazione del Marchio Qualità & Benessere, il rilevamento sul benessere organizzativo, i dati sull'andamento dei servizi, gli eventi sentinella ed il carico assistenziale. 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

### **Obiettivo Uno: Azioni per lo sviluppo dei servizi domiciliari**

*Considerando i profondi cambiamenti nel settore dei servizi alla persona, con particolare riguardo i servizi di tipo residenziali e semiresidenziali, si svilupperanno delle azioni orientate ad analizzare la fattibilità politica sociale ed economica di servizi di tipo domiciliare sul territorio biellese. L'obiettivo prevede lo sviluppo di un progetto di assistenza domiciliare, inizialmente orientato all'utenza privata, in linea con le linee della programmazione territoriale e la consultazione dei principali stakeholders territoriali per valutare la possibilità di convenzionamento con l'ente pubblico o il Servizio Sanitario Nazionale.*

**Responsabilità operativa → Paola Garbella, Direzione Generale**

### **Obiettivo Due: Approfondimento e studio di fattibilità di nuovo sistema di certificazione sulla sicurezza**

*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.*

*Questo obiettivo è stato proposto nell'anno 2011 con l'obiettivo di approfondire e valutare la possibilità di realizzare un sistema di certificazione sulla sicurezza sviluppando il Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/01 (con rif. art. 30 del D.lgs. 81/08). In tal senso, il Cerino Zegna, come sede della Presidente dell'Associazione ANSDIPP-ARIA Piemonte, ha organizzato un Convegno ad aprile 2011 in collaborazione con Città Studi SpA e l'Avv. Rodolfo Rosso.*

*Per l'anno 2012, si intende quindi iniziare il percorso che porterà alla certificazione sulla sicurezza, con la consulenza di Città Studi SpA e dell'Avv. Rodolfo Rosso.*

**Responsabilità operativa → Paola Garbella, Direttore Generale**

### **Obiettivo Tre: Riprogettazione dei servizi residenziali del piano terra**

*Nella sua progettazione originale dopo la ristrutturazione del piano terra (2005-2006), i n° 30 posti letto erano dedicati a persone con necessità di tipo temporaneo: periodi di convalescenza post-ospedaliera, ricoveri temporanei per aiuto alle famiglie che curano la persona anziana a domicilio, cura riabilitativa intensiva e soggiorno in attesa di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. La scarsità del numero di convenzioni del SSN ha provocato un aumento di domande da parte di persone anziane in attesa di convenzionamento che soggiornano presso il reparto Tovo anche per più di 1 anno.*

*Nell'ultimo anno, la situazione si è modificata ulteriormente e i reparti Rosso e Mucrone sono in grado di rispondere al bisogno manifesto di posto residenziale di lunga durata.*

*In questo contesto, si ripropone dunque l'obiettivo di riprogettare i servizi residenziali del piano terra, sia in senso di una maggiore temporaneità sia in senso di una eventuale proposta di servizi residenziali di alta specializzazione (cure palliative, riabilitazione, fine vita, stati vegetativi). Queste alternative saranno oggetto di studio e approfondimento durante l'anno 2012.*

**Responsabilità operativa → Marco Cattaneo, Direzione Sanitaria**

#### **Obiettivo Quattro: Sviluppo servizi ambulatoriali di fisioterapia**

*Questo obiettivo riguarda sia la Residenza Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore che la Residenza Maria Grazia situata a Lessona e prevede lo sviluppo dei servizi ambulatoriali di fisioterapia a persone residenti al proprio domicilio. Rientra dentro la linea strategica dell'amministrazione di sviluppare ulteriormente i servizi alternativi alla residenzialità, anche con una utenza privata. L'obiettivo prevede che l'ambulatorio possa essere avviato durante l'anno 2012 in maniera operativa.*

**Responsabilità operativa → Agnese Bonavigo, Coordinatore Servizio di Fisioterapia**

#### **Obiettivo Cinque: Introduzione di strumenti ICT nell'offerta dei servizi**

*Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (in inglese Information and Communication Technology, acronimo ICT) sono l'insieme dei metodi e delle tecnologie che realizzano sistemi di trasmissione, ricezione ed elaborazione di informazioni. Per far fronte alle sfide poste dall'invecchiamento della popolazione europea, in giugno 2007, la Commissione Europea ha adottato un piano d'azione dal titolo "Invecchiare bene nella società dell'informazione" (Ageing well in the Information Society) che si pone l'obiettivo di considerare in che modo l'ICT può dare un contributo all'assistenza agli anziani e alla loro qualità di vita. L'utilizzo delle tecnologie a favore e da parte dell'anziano è stato preconizzato già da molti anni. Ad esempio già nel 1997 è stata fondata a Monaco di Baviera la International Society for Gerontechnology, sulla base della considerazione che l'invecchiamento delle popolazioni avrebbe creato milioni di anziani con necessità di supporto per mantenere la loro indipendenza e per favorire lo scambio di ricercatori e sviluppatori, insieme agli anziani, per disegnare e costruire insieme il loro futuro.*

*Il mondo contemporaneo obbliga a prendere in considerazione le nuove tecnologie per l'informazione e la comunicazione anche nei servizi alla persona e loro potenziale per rendere più facile e gradevole la permanenza in una struttura residenziale a persone non autosufficienti e loro famigliari. Normalmente, si ritiene che gli anziani non siano portati all'uso delle tecnologie informatiche, sia per la diminuita capacità di apprendimento, sia per diffidenza tipica dell'età più matura, sia per l'evoluzione incalzante della tecnologia stessa. Tuttavia, esistono in letteratura studi che dimostrano come gli anziani non siano ostili in maniera preconcetta verso l'ICT.*

*Si possono prevedere almeno tre ambiti di utilizzo: 1. uso attivo per comunicazione: tempo libero, contatti con amici e parenti lontani (meno costosi e più vari che tramite il telefono), contatti con banche, negozi, prenotazioni di teatri, consultazione di notizie, corsi online, ecc.; 2. uso per migliorare la qualità della vita: l'ambito della domotica; 3. uso passivo, per essere seguiti con servizi di assistenza socio-sanitaria (il dominio più proprio di telemedicina e teleassistenza).*

*Per l'anno 2012, l'obiettivo è quello di analizzare, identificare e sperimentare alcuni "servizi" che potranno essere offerti con l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione.*

**Responsabilità operativa → Sonia Messina, Responsabile Qualità, Comunicazione e Servizi Esterni**

#### **Obiettivo Sei: Sviluppo attività di consulenza e formazione**

*Negli ultimi anni, molti enti erogatori di servizi alla persona ed agenzie formative si sono rivolte per l'acquisizione di servizi di consulenza e di formazione, riconoscendo al personale dell'ente una alta professionalità, specializzazione e predisposizione alla trasmissione di conoscenze e pratiche. L'area più sviluppata è quella relativa alla malattia di Alzheimer e agli aspetti gestionali. Si intende dunque, per l'anno 2012, ampliare ed, al contempo, rendere visibile, l'area della consulenza e della formazione anche come servizi alternativi dell'ente.*

**Responsabilità operativa → Paola Garbella, Direzione Generale**

## **5 Linee di indirizzo per il miglioramento continuo delle strutture e impianti**

### **5.1. Polo Alzheimer**

La realizzazione di un polo specificamente destinato alle demenze è obiettivo strategico dell'Amministrazione da ormai tre anni.

I costi per realizzare l'edificio sono stati quantificati in una ipotesi di larga massima, in € 2.800.000, secondo progetto presentato dall'arch. Mara Salomone. Nell'anno 2011, a richiesta dell'amministrazione, l'arch. Salomone è stata incaricata di realizzare con l'inf. Conti un Progetto Preliminare.

Il 28 ottobre 2011, è stato realizzato un incontro in Regione Piemonte insieme ai vertici dell'ASL locale. In numerosi incontri era stato presentato il progetto del "Polo Alzheimer" per valutare la fattibilità politico-territoriale di tale idea progettuale. In tale sede si è presentato nuovamente sia il progetto concettuale e architettonico sia il "rendering", lavoro grafico visuale dove il Polo Alzheimer viene visto da diverse prospettive e presentato in maniera integrata all'attuale struttura.

Per l'anno 2012 si sono previste azioni di comunicazione orientata all'ottenimento di veri "partenariati" per il progetto da parte di enti territoriali o extra-territoriali di rilievo, anche dal punto di vista finanziario, che possano servire per iniziare i lavori strutturali e, a posteriori, lanciare una campagna di sensibilizzazione alla popolazione per la raccolta di ulteriori fondi.

### **5.2. 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 circa € 200.000 totali con le specifiche che seguono.

Ad ottobre 2010, è stata inoltrata richiesta di finanziamento alla Fondazione Cassa di Risparmio di Torino nella linea di finanziamento "Residenzialità Anziani 2010", che ha stanziato la somma di €32.500 nell'anno 2011.

La D.G.R. n. 1-2730 del 18 ottobre 2011 differisce il termine di ulteriori 18 mesi sul termine previsto per la realizzazione degli interventi del progetto definitivo, già presentato entro il 29.10.2010.

Si valuterà quindi se questo progetto di ristrutturazione potrà essere riproposto per l'anno 2013 mentre si sono presi contatti con la Fondazione Cassa di Risparmio di Torino per una variazione di destinazione dei fondi stanziati nel prossimo giugno 2012.

## **6 Linee di indirizzo per lo sviluppo di competenze e del benessere del personale RISORSE UMANE**

### **6.1 Piano della Formazione**

La formazione e l'aggiornamento permanente sono 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, come ormai consuetudine, si è predisposto il Piano di Formazione per l'anno 2012.

### **6.2. Ben-essere delle risorse umane**

Occuparsi e “prendersi cura” di risorse umane nel contesto di un'azienda che offre servizi alla persona e, soprattutto, 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 correlato 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 Progetto Benessere Organizzativo ha durata biennale ed è volto ad individuare, anche, ulteriori prassi da consolidare per il mantenimento della salute di coloro che si prendono cura degli utenti. Nell'anno 2011, il servizio di psicologia ha condotto un rilevamento sul clima generale del personale socio-sanitario i cui risultati sono stati presentati in tutti i gruppi di lavoro. Per l'anno 2012, è prevista la 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.

### **Interventi fisioterapici per dipendenti**

Per il secondo anno consecutivo, e dopo il periodo di sperimentazione 2010-2011, si prosegue con questo benefit per il personale dell'ente di usufruire di sedute fisioterapiche gratuite. Le sedute saranno erogate fuori dall'orario di lavoro del personale ma gratuite. L'obiettivo di questo benefit è quello di migliorare lo stato di benessere degli addetti ai lavori e di ridurre le assenze per malattia. Chi ne è interessato ne fa diretta richiesta al servizio di fisioterapia, sia presso la Residenza Cerino Zegna sia presso la Residenza Maria Grazia.

### **Benefit aziendali riproposti per l'anno solare 2012:**

- 10% di sconto presso Libreria De Alessi (Biella)
- 10% di sconto presso Agenzia Viaggi "Mister Holiday" (Occhieppo Inferiore)
- 10% di sconto presso Estetica La Rosa Blu (Occhieppo Inferiore)
- 10% di sconto presso Merceria Bocca Laura (Occhieppo Inferiore)
- 10% di sconto presso L'Orchidea fiori (Occhieppo Inferiore)
- 10% di sconto presso Abbigliamento Selenia (Occhieppo Inferiore)
- 10% di sconto presso Equipe Olympique – attrezzature sportive (Occhieppo Inferiore)

## **7 Progetti ed obiettivi di miglioramento dei Settori e Servizi**

### **7.1. SETTORE 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 famigliari, 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.

Il Caffè Alzheimer ha proseguito la sua attività anche nell'anno 2011 con 15 incontri.

Si auspica, quindi, nel 2012, 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. L'idea per il 2012 è quella di realizzare il Caffè Alzheimer in Biella, in un bar cittadino oppure comunque in un luogo centrale, con un orientamento più informativo per le famiglie che non usufruiscono di nessun tipo di servizio relativo alla malattia. Gli incontri saranno quindi gestiti in modo più strutturato, le tematiche saranno programmate in anteprima, con la partecipazione di vari esperti.

## 7.2. SETTORE ALTA-MEDIA-BASSA INTENSITA'

Il Settore Alta Media Bassa Intensità, rappresentato dai reparti Tovo, Mucrone e Rosso sarà impegnato, nell'anno 2012, nel proseguimento del **Progetto Tutor**.

Tale figura esiste già ma necessita di essere rinnovata negli scopi. Per questo l'obiettivo 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.

Nell'anno 2011, il progetto Tutor è iniziato attraverso incontri mensili di un gruppo di operatori per definire la figura (cosa deve fare, alcune linee guida da seguire), per modificare la modulistica in essere e renderla più adeguata alle nuove esigenze e per creare una brochure informativa per i familiari.

E' stato presentato ai familiari del Settore in un recente incontro plenario svoltosi a novembre 2011.

Nel 2012, si procederà con la somministrazione dei questionari di gradimento con relativa sintesi e correzione del progetto se necessario.

Inoltre, il Settore AMB intensità sarà coinvolto sei seguenti obiettivi strategici:

- **(obiettivo tre) Riprogettazione dei servizi residenziali del piano terra**
- **(obiettivo cinque) Introduzione di strumenti IT nell'offerta dei servizi**



### 7.3. RESIDENZA MARIA GRAZIA

Per l'anno 2012, la Residenza Maria Grazia intende lavorare sull'attività fisica della persona anziana residente. Il progetto intitolato **“Gruppi di cammino”** sarà svolto direttamente da un piccolo gruppo di operatori socio-sanitari che accompagneranno alcuni residenti per passeggiate fuori dalla struttura.

Si tratta di organizzare una attività periodica, anche come alternativa alle numerose attività che il servizio di animazione organizza all'interno della Residenza.

E' risaputo che l'attività fisica regolare offre enormi benefici, ma nonostante ciò le scuse che le persone portano avanti per non muoversi, specie se risiedono in una struttura residenziale, sono svariate: “non ho abbastanza energia”, “non ho tempo per fare esercizio”, “è troppo faticosa”.

L'idea è venuta ad un gruppo di operatori socio sanitari della struttura di comporre un gruppo di cammino di persone anziane residenti, di studiare un percorso al di fuori della struttura di circa 15 minuti per 2 giorni alla settimana, aumentandolo nel tempo in base alle possibilità delle persone del gruppo. Si formeranno dei gruppi di cammino con capacità motorie omogenei in modo che il ritmo sia uguale per tutti. I gruppi di non più di tre o quattro persone saranno accompagnate da un operatore socio sanitario.

Nel periodo di mal tempo o di freddo, e per le persone anziane non autosufficienti, si proporrà un giro “interno” alla Residenza studiato in modo da interessare/incentivare la persona con un percorso multisensoriale che sfruttare anche spazi quali il giardino incantato, l'orto, lo spazio delle piante acquatiche e il lavatoio.

Il progetto non prevede spese, ma la collaborazione della famiglia della persona anziana sia per l'accompagnamento se lo desidera sia per la fornitura di scarpe adeguate. Il servizio di fisioterapia studierà le diverse necessità di ausili (bastoni, deambulatori, ecc.) perché le passeggiate siano in tutta sicurezza.

Per dare visibilità al progetto e per promuovere una raccolta fondo a nome della Residenza Maria Grazia, il progetto si concluderà verso il mese di settembre 2012 con una gara podistica con le vecchie glorie biellesi dell'atletica in collaborazione con le associazioni di volontariato.

Inoltre, la Residenza Maria Grazia sarà coinvolta sei seguenti obiettivi strategici:

- **(obiettivo cinque) Introduzione di strumenti IT nell'offerta dei servizi**

#### 7.4. SERVIZI

Il **Servizio di Fisioterapia** porterà avanti l'obiettivo strategico quattro "Sviluppo servizi ambulatoriali di fisioterapia" precedentemente descritto.

Il **Servizio di psicologia** porterà avanti il Progetto Benessere Organizzativo precedentemente descritto.

Il **Servizio di Animazione** orienterà il suo lavoro prestando speciale attenzione ai seguenti progetti:

- Sarà coinvolto a livello operativo per la realizzazione dell'**obiettivo strategico "introduzione di strumenti ICT nell'offerta dei servizi"** per quanto riguarda l'alfabetizzazione informatica per residenti e famigliari.
- Nuovo progetto 2012 "**Compact Disc Musicale**" contenente musica fatta dai residenti, in collaborazione con il musicoterapista. L'obiettivo è quello di produrre un cd con musica registrata durante delle sedute di musicoterapia. Questa musica verrà poi integrata con strumenti suonati dall'animatore ed dal musicoterapista. Il prodotto sarà utilizzato dalla psicomotricista nella stanza bianca dove sarà somministrata durante delle sessioni di disegno libero. Tali disegni saranno poi utilizzati per la produzione della copertina ed interno dei case dei cd. Il tutto sarà prodotto da una casa di produzione da individuare e presentato in una mostra dedicata.

La **Psicomotricità** opera all'interno del Settore Alzheimer. Viste le evidenze scientifiche sull'efficacia degli interventi psicomotori con persone affette da demenza presentate dalla prof.ssa Rose Marie Drees al convegno "Famiglia e Alzheimer" di ottobre 2011, alla luce del corso di formazione realizzato alla Fondazione Don Gnocchi (ottobre 2011) sui neuroni mirror e dopo due mesi di sperimentazione di un nuovo metodo di conduzione delle sedute di psicomotricità di gruppo, si propone per l'anno 2012 di valorizzare con un progetto finalizzato a tale metodologia: "**Nuovo Metodo Psicomotorio**". Il progetto porterà anche alla revisione dei protocolli psicomotori. All'interno delle sedute di gruppi verrà integrato il **laboratorio di reminiscenza** sperimentato nell'anno 2011, orientato alla stimolazione della memoria, del dialogo e dello scambio interpersonale. Inoltre, la psicomotricità collaborerà con il progetto "**CD Musicale**" dell'animazione come descritto precedentemente, mediante l'utilizzo delle musiche nelle sedute all'interno della Stanza Bianca.

La **Pet Therapy** funge come servizio specialistico a disposizione di tutti i settori, sulla base di una programmazione delle attività in stretto collegamento con le attività quotidiane del settore e con i bisogni socio-riabilitativi degli ospiti, sia a livello di gruppo con orientamento ludico ricreativo ed aggregante sia a livello individuale con azioni di tipo riabilitativo sull'aspetto motorio e cognitivo.