



FONDAZIONE “CITTÀ DI SENIGALLIA”

(www.fondazionecittadiseningallia.it)

Struttura Socio Sanitaria

AMMINISTRAZIONE

Codice Fiscale: 83000350427 – Partita IVA: 00764120424

Via del Seminario n. 1/B – 60019 Senigallia (AN)

Tel. 071-60294 (Tasto 1) - Fax 071-7939713

e-mail: info@fondazionecittadiseningallia.it

pec: info@pec.fondazionecittadiseningallia.it

RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI

Via del Seminario n. 1/A e 1/B – 60019 Senigallia (AN)

Tel. 071-7924170 (Tasto 2) – Fax 071-7939713

e-mail: residenzaprotetta@fondazionecittadiseningallia.it

STRUTTURA SOCIO SANITARIA FONDAZIONE “CITTÀ DI SENIGALLIA”

IMPEGNI E PROGRAMMI

FINE ANNO 2020

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

1) PREMESSA

Con il presente documento la Fondazione “Città di Senigallia”, in ottemperanza alle normative regionali vigenti e, nello specifico, all’ID n. 5 dei requisiti T.D.C. del Manuale di Accreditamento a suo tempo approvato dalla D.G.R. Marche n. 1889 del 31.07.2001, definisce gli impegni e i programmi che l’Ente intende attuare entro la fine dell’anno 2020, qualora nel frattempo riuscisse ad ottenere il convenzionamento come R.S.A., nei seguenti n. 4 campi:

- ✚ **relazioni tra operatori ed utenti;**
- ✚ **umanizzazione e personalizzazione;**
- ✚ **confort alberghiero;**
- ✚ **accoglienza e informazione.**

La Fondazione “Città di Senigallia” è da tempo nota per l’elevato livello delle cure sanitarie erogate, riconosciute a livello regionale, tanto da essersi vista assegnare, prima Struttura privata in tutte le Marche, un modulo da n. 20 posti letto per l’erogazione del servizio sanitario denominato “Cure Intermedie”.

Stante l’impossibilità attuale del convenzionamento del predetto modulo e stante la disponibilità nel Distretto di Senigallia di posti da R.S.A., l’Ente ha quindi deciso di trasformare 17 dei suddetti 20 posti letto di Cure Intermedie nel minore servizio sanitario di R.S.A..

Il servizio di R.S.A. da convenzionare è situato nella Palazzina Sud, moderno edificio recentemente ristrutturato, posto a confine del Plesso Ospedaliero di Senigallia, con n. 17 posti letto suddivisi in n. 5 camere singole e n. 6 doppie, dotate di ogni confort alberghiero e sanitario.

2) CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELL’ATTIVITÀ

L’organizzazione e le attività della Fondazione “Città di Senigallia” si conformano al **principio della distinzione tra i poteri di indirizzo e di programmazione**, affidati per statuto al Consiglio di Amministrazione e **poteri di gestione**, affidati, sempre per statuto, al Direttore dell’Ente.

L’organizzazione e le attività dell’Ente si conformano inoltre ai seguenti principi:

- a) **principio della programmazione delle attività**, al fine di garantire la corretta e regolare erogazione delle prestazioni in conformità alle disposizioni del piano di intervento regionale;
- b) **principio di responsabilità ed unicità dell’amministrazione**, attribuendo ad un unico soggetto funzionalità connesse, strumentali o complementari ed individuando specificamente un unico organo o soggetto al quale affidare la responsabilità dei procedimenti e/o dell’azione amministrativa;
- c) **principi di autonomia, funzionalità, flessibilità, imparzialità, economicità, efficacia, efficienza, veridicità**, operando l’Ente con criteri imprenditoriali.

L'organizzazione dei servizi e del personale della Fondazione "Città di Senigallia" ha carattere strumentale rispetto al conseguimento delle finalità di cura dei propri ospiti, rappresentando uno strumento per il soddisfacimento dei loro bisogni e uniformandosi ai principi sopra indicati.

L'assetto organizzativo, aperto all'interazione con gli altri livelli istituzionali e con i soggetti della società civile, è determinato secondo rispondenza alle funzioni di cui la Fondazione "Città di Senigallia" è titolare.

Il Direttore, a cui deve essere garantita l'autonomia decisionale e idonee risorse umane, materiali, ed economico - finanziarie da destinare al raggiungimento delle finalità prestabilite dal Consiglio di Amministrazione, risponde a quest'ultimo delle funzioni svolte e del conseguimento degli obiettivi annualmente assegnati.

3) IMPEGNI E PROGRAMMI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI R.S.A..

La Fondazione "Città di Senigallia" è in grado di fornire ai propri ospiti un'alta assistenza socio sanitaria, assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona nella sua interezza.

Obiettivo prioritario dell'Ente è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite, a tale fine sono stati predisposti appositi questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti.

L'impegno è comunque sempre rivolto al miglioramento del servizio offerto e al potenziamento della Struttura per poter soddisfare le esigenze attuali e le nuove richieste di prestazioni, purché nel rispetto dei limiti di budget annuale.

Di seguito si riporta l'annuale programma in cui vengono definiti gli **impegni** (cioè quelle azioni, processi e comportamenti che l'Ente adotta fin da subito o nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento) e i **programmi** (cioè quei cambiamenti sul versante Strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare immediatamente e che non è garantibile nel futuro) per quanto concerne la R.S.A., nei seguenti n. 4 campi, già indicati in premessa:

3.1 Relazioni tra Operatori ed Utenti;

3.2 Umanizzazione e Personalizzazione;

3.3 Comfort Alberghiero;

3.4 Accoglienza e Informazione.

3.1 Relazioni tra Operatori ed Utenti

Il ricovero presso una Struttura sanitaria è generalmente un avvenimento stressante, che comporta un cambiamento notevole per lo stile di vita dell'utente. Le persone colpite da una malattia sono spesso travolte da una forte corrente emotiva che può portare timori per la propria incolumità fisica, perdita di

interessi, irritabilità, dipendenza e bisogno di rassicurazione da parte degli altri e soprattutto da parte di coloro che sono preposti alla loro cura.

Pertanto, saper impostare una corretta comunicazione e interagire in modo efficace con i pazienti è una *skill* indispensabile per gli operatori della Struttura, che necessitano della giusta preparazione e di una conoscenza sempre aggiornata.

La relazione operatore-paziente diviene quindi un aspetto fondamentale per l'Ente. Capire chi è il soggetto con cui si ha a che fare e generare ciò che viene definito una "*comunicazione terapeutica*" porta benefici da un punto di vista emotivo per il paziente, migliorando anche l'efficienza lavorativa per l'operatore.

Per raggiungere tale finalità, il Consiglio di Amministrazione ha appositamente assunto con contratto a tempo indeterminato uno psicologo, ruolo inedito per l'Ente, che testimonia la volontà di questa amministrazione di dare importanza e tutela, oltre alle cure sanitarie, anche all'aspetto cognitivo degli ospiti e, per quanto qui interessa, alla relazione tra operatori ed utenti.

È infatti specificatamente previsto tra i compiti dello psicologo anche quello di occuparsi degli operatori dell'Ente, che sono coloro a cui è affidata la giornaliera assistenza sanitaria e socio sanitaria dell'ospite, prevedendosi appositi incontri individuali e di gruppo con l'obiettivo di favorire la consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo professionale, accrescere le competenze comunicative e relazionali, promuovere linee operative condivisibili ed efficaci; analizzare e gestire le dinamiche intra e interpersonali per monitorare, prevenire e quindi gestire quelle situazioni ad alto rischio conflittuale; favorire la coesione e prevenire il *burnout*.

3.2) Umanizzazione e Personalizzazione

L'assistenza socio sanitaria erogata dalla Fondazione "Città di Senigallia" è improntata sul **principio della centralità dell'ospite**.

Porre al centro di ogni intervento socio sanitario la persona umana significa rivolgere i servizi alla complessità della persona, prestando sì particolare attenzione alle sue dimensioni fisiche, ma anche a quelle emotive e psicologiche.

Al fine di perseguire tale principio la Fondazione "Città di Senigallia" istituirà un'Equipe Interdisciplinare, gestita dal Coordinatore Sanitario e formata, oltre che da quest'ultimo, anche dai seguenti professionisti: il Direttore Sanitario, il Medico, l'Infermiere, il Terapista della Riabilitazione – Fisioterapista, lo Psicologo.

Compito dell'Equipe Interdisciplinare sarà quello di formulare un piano assistenziale specifico che si rivolga al benessere complessivo dell'ospite, umanizzando le cure e fornendo un'assistenza personalizzata.

Per raggiungere tale scopo, diverrà anche in questo caso fondamentale l'intervento dello psicologo, membro dell'Equipe Interdisciplinare, il cui mansionario prevede espressamente il compito di effettuare in modo cadenzato incontri con l'ospite (singolari e di gruppo) sia prima dell'ingresso (al fine di esplorare le motivazioni e le aspettative, fornire tutte le informazioni ed aumentare la consapevolezza nella scelta del ricovero), sia al momento dell'ingresso (al fine di stendere un breve profilo psicologico e facilitare l'inserimento dell'ospite nella Struttura e nella comunità), sia infine durante la degenza (al fine di indagare nell'ospite lo stato delle funzioni cognitive, del tono dell'umore, dei disturbi comportamentali, effettuare una diagnosi psicopatologica, verificare l'adattamento della persona all'ambiente, raccogliere elementi per la costruzione del piano assistenziale individualizzato, rilevare informazioni utili per attivare successivi interventi e monitorare la relazione tra l'ospite e l'ambiente).

Non solo, porre al centro dell'intervento l'ospite vuole anche dire interagire stabilmente con i suoi familiari e, in particolare, con il suo *caregiver*.

Per raggiungere tale scopo, sarà sempre compito dello psicologo fornire tutto il supporto necessario al momento dell'inserimento dell'ospite e favorire l'adattamento al nuovo contesto, verificando eventuali incongruenze nelle motivazioni/aspettative dei familiari nella scelta della Struttura, elaborando le problematiche relazionali e di gestione legate all'invecchiamento, accompagnando i familiari nelle scelte di fine vita, aiutandoli ad elaborare il cordoglio anticipatorio e, infine, il lutto.

L'Equipe Interdisciplinare verrà istituita non appena l'Ente otterrà il convenzionamento dei 17 posti letto di R.S.A..

3.3) Comfort Alberghiero

La Fondazione "Città di Senigallia" ritiene che raccogliere le proposte formulate dagli stessi ospiti e dai loro familiari rientri nel processo di continuo miglioramento del servizio offerto.

A tale fine, l'Ente ha programmato di attivare, non appena l'amministrazione avrà certezza della data in cui verrà convenzionato e quindi attivato il modulo da 17 posti letto del reparto di R.S.A., un sistema di indagine conoscitiva del grado di soddisfazione degli ospiti.

In questo modo, attraverso il monitoraggio delle proposte di miglioramento da parte di coloro che *"vivono"* ogni giorno il servizio residenziale, si potranno introdurre dei miglioramenti o, se presenti, individuare ed eliminare eventuali criticità della Struttura.

Anche se il servizio di R.S.A. non è ancora attivo, non essendosi quindi ancora potuto verificare il grado di soddisfazione degli utenti, è intenzione di questa Amministrazione programmare la formalizzazione e l'implementazione di un percorso organizzativo aziendale, al fine di migliorare gli ambienti assistenziali, attraverso l'identificazione di specifiche procedure di segnalazione, intervento e monitoraggio sullo stato degli ambienti e degli arredi.

3.4) Accoglienza e Informazione

La Fondazione “Città di Senigallia” ha in programma di attuare, non appena l’Amministrazione avrà certezza della data in cui verrà convenzionato e quindi attivato il modulo da 17 posti letto del reparto di R.S.A., quanto di seguito riportato:

- snellire le procedure di accoglienza degli ospiti in funzione di una maggiore razionalizzazione;
- istituire modelli organizzativi che siano in grado di ridurre al minimo i tempi di erogazione dei servizi;
- garantire la completezza dell’informazione all’ospite attraverso l’aggiornamento continuo della Carta dei Servizi, soprattutto in fase di avvio del servizio di R.S.A., accertandosi che siano fornite in modo chiaro e comprensibile tutte le informazioni sulle prestazioni erogate dall’Ente e sulle modalità da osservare per la fruizione di quelle richieste (l’informazione capillare all’ospite è da considerare uno degli aspetti fondamentali della qualità del servizio offerto).

3.5) Conclusioni

Quanto sopra illustrato costituisce l’insieme degli impegni e dei programmi che l’Ente ha assunto per quanto concerne la fine dell’anno 2020.

Com’è possibile constatare, la Fondazione “Città di Senigallia” ha intrapreso una strada che privilegia la progressiva realizzazione di un “*sistema aziendale per la qualità*”, omogeneo, confrontabile e verificabile con parametri certi rispetto a realizzazioni episodiche, ad iniziative magari interessanti, ma sporadiche e senza continuità.

Si tratta della via certamente più difficile, ma anche più rispondente ai bisogni del cittadino e della sanità.

Lo spirito è quello della costante ricerca delle soluzioni migliori, con la capacità di verificare i risultati delle azioni intraprese e la disponibilità a cambiare ed a migliorare di anno in anno i propri servizi.

4) DISTRIBUZIONE E MODALITÀ DI DIFFUSIONE

In ottemperanza all’ID n. 7 dei requisiti T.D.C. del Manuale di Accreditamento a suo tempo approvato dalla D.G.R. Marche n. 1889 del 31.07.2001, si dà mandato agli uffici amministrativi a provvedere alla diffusione del predetto documento.

Senigallia (AN), il 20.10.2020

Il Presidente e legale rappresentante *pro tempore*
Dott. Michelangelo Guzzonato