


ENTE ACCREDITATO DALL'ASL DI BERGAMO  
 PER LE CURE DOMICILIARI NEL TERRITORIO DEL DISTRETTO DI ALBINO

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2009**

**1 IMPLEMENTAZIONE**

<b>RAPPORTI CON LE FAMIGLIE</b>	<b>1.1 CASSETTA PER LA RACCOLTA DELLE IMPEGNATIVE DEI PRELIEVI EMATICI</b>
<p><b>Motivazioni</b>            Indicare sinteticamente la situazione che ha determinato l'individuazione dell'obiettivo per l'anno 2009.</p>	<p>Dall'estate 2008, a seguito della variazione delle forme di autorizzazione dei prelievi ematici domiciliari (dal Distretto al MAP), gli utenti hanno dovuto recapitare presso la ns sede di Albino le impegnative in originale (come richiesto dal laboratorio analisi dell'Ospedale di Alzano Lombardo). Ciò ha comportato per alcuni familiari un certo disagio in quanto erano abituati a recarsi alla sede Distrettuale di Alzano Lombardo. Anche un MAP aveva segnalato questa criticità.</p>
<p><b>Obiettivi/risultati attesi</b>            Indicare gli obiettivi che si vogliono raggiungere mediante la realizzazione del progetto e gli indicatori di risultato.</p>	<p>Al fine di facilitare i cittadini che devono fruire dei prelievi ematici domiciliari abbiamo deciso di rendere fruibile presso il C.D.I. di Ranica una cassetta postale ove i familiari possono collocare le prescrizioni dei MAP senza doversi - necessariamente - recare presso la ns sede di Albino, assicurando così due punti di raccolta (Albino e Ranica) sul territorio distrettuale.</p>
<p><b>Modalità di attuazione</b>            Indicare le funzioni e i processi coinvolti, le risorse, gli strumenti, le competenze necessarie all'attuazione, ...</p>	<p>La cassetta è situata al piano terra, sulla parete destra all'ingresso del C.D.I. (tra il portone in legno e la porta a vetri scorrevole) è dotata di un cartello identificativo e sarà svuotata con regolarità dai nostri Infermieri che provvederanno poi, come consuetudine, a contattare nei giorni successivi i familiari per fissare l'appuntamento del prelievo domiciliare. Le ricette possono essere collocate nella cassetta nell'orario di apertura del portone, in genere dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 12,30 e dalle 13,00 alle 18,30 e il sabato dalle 13,30 alle 18,30.</p> 
<p><b>Documenti collegati</b>            Elencare la documentazione che attesterà il processo attuato.</p>	<p>Accordo con la Fondazione San Antonio di Ranica (Ente Accreditato per il C.D.I.) con la quale la ns cooperativa collabora strettamente sin dal 2004. Informativa indirizzate ai MAP, agli Assistenti Sociali dei territori prevalentemente interessati (Ranica, Alzano Lombardo, Villa di Serio), al Distretto ASL. Articoli informativi sulla stampa locale (Bollettino Parrocchiale, Paese Mio).</p>
<p><b>Tempi di attuazione</b>            Indicare le tappe delle diverse fasi del progetto.</p>	<p>La cassetta è stata messa in funzione in data 23 marzo 2009.</p>
<p><b>Verifica</b>            Indicare i tempi e gli strumenti per la valutazione dei risultati nelle diverse fasi del processo.</p>	<p>Manterremo monitorato l'utilizzo della cassetta, verificando se questa opportunità previene disagi ed eventuali "lamentele" da parte dei cittadini delle zone territoriali interessate.</p>

dott.sa Lia Grassi, coordinatrice ADI

as Bruno Cantini, presidente




ENTE ACCREDITATO DALL'ASL DI BERGAMO  
PER LE CURE DOMICILIARI NEL TERRITORIO DEL DISTRETTO DI ALBINO

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2009**

**1 IMPLEMENTAZIONE**

<b>RAPPORTI CON LE FAMIGLIE</b>	<b>1.2 RUOLO ATTIVO DEI FAMILIARI NEL SERVIZIO</b>
<b>Motivazioni</b> Indicare sinteticamente la situazione che ha determinato l'individuazione dell'obiettivo per l'anno 2009.	L'impegno di questi anni nella realizzazione delle cure domiciliari ha messo in evidenza – oltre alla indispensabilità di calibrazione costante delle prestazioni – la necessità e l'opportunità di sviluppare un rapporto maggiormente mutualistico tra le "famiglie utenti" e la cooperativa a partire da una migliore conoscenza della percezione/valutazione che le famiglie hanno del servizio e dell'organizzazione della cooperativa.
<b>Obiettivi/risultati attesi</b> Indicare gli obiettivi che si vogliono raggiungere mediante la realizzazione del progetto e gli indicatori di risultato.	Sperimentare l'avvio di un processo volto a sviluppare un rapporto di maggiore ascolto, conoscenza, ingaggio reciproco tra la cooperativa e le famiglie che fruiscono del servizio ADI (e di altri servizi in gestione alla cooperativa) per sollecitare queste ultime ad essere - oltre che fruitore di prestazioni - un soggetto attivamente e diversamente partecipe all'esperienza di gestione del servizio ADI e di scambio mutualistico entro la cooperativa generazioni.
<b>Modalità di attuazione</b> Indicare le funzioni e i processi coinvolti, le risorse, gli strumenti, le competenze necessarie all'attuazione, ...	Si procederà alla individuazione di un gruppo di familiari cui sarà proposta la partecipazione a un "focus group" finalizzato a definire in modo partecipato un questionario per la rilevazione della "qualità dei servizi". Il questionario sarà sottoposto ad un campione dell'utenza seguita al fine di valutare la percezione che i sistemi familiari hanno dei servizi e della cooperativa. Gli esiti della rilevazione saranno restituiti ai sistemi familiari, resi noti agli organi della cooperativa e condivisi con le Istituzioni locali.
<b>Documenti collegati</b> Elencare la documentazione che attesterà il processo attuato.	Accordo con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Lettera di invito al focus group, Questionario, Report sui risultati dell'indagine.
<b>Tempi di attuazione</b> Indicare le tappe delle diverse fasi del progetto.	Inizio programmazione lavoro nel mese di marzo. Avvio focus group previsto in data 15 aprile 2009. Somministrazione questionari programmata per il mese di maggio/giugno 2009. Analisi dei dati giugno/luglio 2009. Presentazione risultati settembre/ottobre 2009.
<b>Verifica</b> Indicare i tempi e gli strumenti per la valutazione dei risultati nelle diverse fasi del processo.	Numero e livello di partecipazione dei familiari al focus group. Percentuale di restituzione dei questionari. Praticabilità delle "piste di miglioramento" del servizio che si potranno delineare.

dott.sa Lia Grassi, coordinatrice ADI

as Bruno Cantini, presidente




ENTE ACCREDITATO DALL'ASL DI BERGAMO  
 PER LE CURE DOMICILIARI NEL TERRITORIO DEL DISTRETTO DI ALBINO

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2009**

**2 CONSOLIDAMENTO**

<b>MIGLIORAMENTO OFFERTA SERVIZI</b>	<b>1.3 LAVORO INTERNO DI RETE E CONTINUITÀ DEL PERSONALE</b>
<p><b>Motivazioni</b>            Indicare sinteticamente la situazione che ha determinato l'individuazione dell'obiettivo per l'anno 2009.</p>	<p>La cooperativa generazioni gestisce più servizi di sostegno alla domiciliarità sul territorio (ADI, SAD, Sollievo Demenze, Consegna Pasti ad Albino, CDI di Ranica), ciascuno dotato di un proprio Coordinatore di riferimento e di una propria équipe di lavoro. Frequentemente accade che un "utente" sia in carico a più servizi e, quindi, siamo stati stimolati a sperimentare un lavoro "interno" di rete per agevolare la famiglia nell'interlocuzione con i differenti riferimenti della cooperativa.</p> <p>Al tempo stesso nell'ADI il fabbisogno di personale ASA è "altalenante" e, quindi, si è reso necessario impegnare gli stessi operatori in più servizi della cooperativa al fine di "stabilizzarne" comunque la disponibilità nell'ADI.</p>
<p><b>Obiettivi/risultati attesi</b>            Indicare gli obiettivi che si vogliono raggiungere mediante la realizzazione del progetto e gli indicatori di risultato.</p>	<p>Passaggio di informazioni – riguardante la famiglia e la persona anziana utente - tra i servizi in gestione alla cooperativa al fine di migliorare il coordinamento e la coerenza degli interventi.</p> <p>Raccolta di bisogni – ad es. "non pertinenti" all'ADI - che vengono indirizzati al Coordinatore che presidia altri servizi (es. SAD, Sollievo Demenze) e ne cura lo scambio con l'Assistente Sociale comunale di riferimento.</p> <p>Raccordo delle risorse professionali in campo.</p>
<p><b>Modalità di attuazione</b>            Indicare le funzioni e i processi coinvolti, le risorse, gli strumenti, le competenze necessarie all'attuazione, ...</p>	<p>Presenza di un'équipe mensile di coordinamento interna alla cooperativa che favorisce la definizione di modalità comuni di gestione e la possibilità di scambiarsi informazioni strutturate.</p> <p>Quotidianamente vi è poi il raccordo operativo tra i Coordinatori dei Servizi in gestione alla cooperativa</p> <p>Attraverso la definizione dei piani settimanali di intervento degli operatori (in particolare ASA) si cerca di favorire la continuità del personale coinvolto nell'assistenza alla singola famiglia.</p>
<p><b>Documenti collegati</b>            Elencare la documentazione che attesterà il processo attuato.</p>	<p>Piani di lavoro degli operatori ASA.</p>
<p><b>Tempi di attuazione</b>            Indicare le tappe delle diverse fasi del progetto.</p>	<p>Prassi già in atto.</p>
<p><b>Verifica</b>            Indicare i tempi e gli strumenti per la valutazione dei risultati nelle diverse fasi del processo.</p>	<p>Numero di famiglie per le quali si sono effettuati raccordi tra i servizi della cooperativa.</p> <p>Numero di famiglie per le quali sono stati segnalati o attivati altri servizi in aggiunta / integrazione all'ADI.</p> <p>Numero di famiglie che hanno potuto beneficiare della continuità di presenza del personale ASA.</p> <p>Misurazione del turn-over del personale ASA nel servizio ADI.</p>

dott.sa Lia Grassi, coordinatrice ADI

as Bruno Cantini, presidente




ENTE ACCREDITATO DALL'ASL DI BERGAMO  
PER LE CURE DOMICILIARI NEL TERRITORIO DEL DISTRETTO DI ALBINO

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2009**

**2 CONSOLIDAMENTO**

<b>MIGLIORAMENTO OFFERTA SERVIZI</b>	<b>2.2 GESTIONE EQUILIBRATA E "TRASPARENTE" DEL BUDGET</b>
<b>Motivazioni</b> Indicare sinteticamente la situazione che ha determinato l'individuazione dell'obiettivo per l'anno 2009.	Considerando che dal gennaio 2009 è stata ribadita la responsabilità degli Enti Accreditati nell'erogazione dell'ADI all'interno del budget loro assegnato, diviene indispensabile attivare forme di consolidamento dei sistemi gestionali del budget già in uso nella cooperativa.
<b>Obiettivi/risultati attesi</b> Indicare gli obiettivi che si vogliono raggiungere mediante la realizzazione del progetto e gli indicatori di risultato.	Assicurare una gestione equilibrata e flessibile del budget mensile assegnato per l'erogazione degli interventi ADI che consenta al Coordinatore del servizio ed agli operatori coinvolti di accogliere e valutare consapevolmente le famiglie richiedenti lungo tutto l'arco dell'anno.
<b>Modalità di attuazione</b> Indicare le funzioni e i processi coinvolti, le risorse, gli strumenti, le competenze necessarie all'attuazione, ...	Le prese in carico e le rendicontazioni sono inserite con regolarità in ADIWEB. Mensilmente si effettua la rendicontazione delle prestazioni erogate con l'emissione della fatturazione all'ASL. Mensilmente si valuta lo scostamento della "produzione" rispetto al budget assegnato. Trimestralmente si attua la verifica sui dati di produzione restituiti dalla sede ASL di Bergamo. Nella definizione dei piani assistenziali si tende a valutare il più correttamente possibile i bisogni presenti senza sovrastimare o sottostimare l'assegnazione del titolo di cura collegato, al fine di poter accogliere in maniera equa i pazienti nel corso di tutto l'anno.
<b>Documenti collegati</b> Elencare la documentazione che attesterà il processo attuato.	Report trimestrale sulla produzione inviato dalla ns cooperativa al Distretto di Albino dell'ASL ed alla sede ADI di Bergamo.
<b>Tempi di attuazione</b> Indicare le tappe delle diverse fasi del progetto.	Monitoraggio interno del budget da gennaio. Eventuale riallineamento del budget (con ev. incremento o decremento) a giugno e ottobre nell'ambito di una verifica strutturata con l'ASL.
<b>Verifica</b> Indicare i tempi e gli strumenti per la valutazione dei risultati nelle diverse fasi del processo.	Percentuale di accoglimento delle richieste. Percentuale di utilizzo del budget. Percentuale di integrazione del budget a fronte dell'eventuale fabbisogno crescente.

dott.sa Lia Grassi, coordinatrice ADI

as Bruno Cantini, presidente




ENTE ACCREDITATO DALL'ASL DI BERGAMO  
 PER LE CURE DOMICILIARI NEL TERRITORIO DEL DISTRETTO DI ALBINO

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2009**

**3 SVILUPPO**

<b>INTEGRAZIONE DEL SERVIZIO A LIVELLO LOCALE</b>	<b>3.1 RAPPORTI CON I MEDICI DI ASSISTENZA PRIMARIA</b>
<b>Motivazioni</b> Indicare sinteticamente la situazione che ha determinato l'individuazione dell'obiettivo per l'anno 2009.	Al fine di offrire un miglior percorso di cura è necessario che i M.A.P. – che sono i responsabili sanitari dei pazienti che fruiscono del servizio ADI – e gli Enti Accreditati ADI collaborino e si raccordino efficacemente. Questo dialogo – nella ns esperienza - oggi non appare omogeneo (in intensità, modi e tempi) con tutti i M.A.P. del territorio.
<b>Obiettivi/risultati attesi</b> Indicare gli obiettivi che si vogliono raggiungere mediante la realizzazione del progetto e gli indicatori di risultato.	Consolidare i rapporti con i Medici di Assistenza Primaria, sia a livello "istituzionale" che nella prassi quotidiana di cura del singolo paziente.
<b>Modalità di attuazione</b> Indicare le funzioni e i processi coinvolti, le risorse, gli strumenti, le competenze necessarie all'attuazione, ...	Proporre un momento di incontro collegiale a livello Distrettuale con i M.A.P., il Medico Responsabile e gli Infermieri e Fisioterapisti del Distretto e gli Enti Accreditati del territorio. Comunicazioni scritte a tutti i M.A.P. in merito alla tipologia di offerta assicurata dalla cooperativa, eventuali cambiamenti e novità che intercorrono, report sull'andamento del servizio ADI. Accessi congiunti tra ns Infermiere ed il M.A.P. quando richiesto o ritenuto necessario. Comunicazioni sui percorsi di cura da parte dei ns Infermieri e Fisioterapisti.
<b>Documenti collegati</b> Elencare la documentazione che attesterà il processo attuato.	Verbale incontro Distrettuale. Corrispondenza e documentazione inoltrata.
<b>Tempi di attuazione</b> Indicare le tappe delle diverse fasi del progetto.	Si ipotizza la realizzazione dell'incontro collegiale da concordare con i Referenti del Distretto ASL di Albino entro l'anno 2009.
<b>Verifica</b> Indicare i tempi e gli strumenti per la valutazione dei risultati nelle diverse fasi del processo.	Realizzazione dell'incontro collegiale. Numero di M.A.P. partecipanti all'incontro. Rilevanza degli accessi congiunti al domicilio.

dott.sa Lia Grassi, coordinatrice ADI

as Bruno Cantini, presidente




ENTE ACCREDITATO DALL'ASL DI BERGAMO  
 PER LE CURE DOMICILIARI NEL TERRITORIO DEL DISTRETTO DI ALBINO

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2009**

**3 SVILUPPO**

<b>INTEGRAZIONE DEL SERVIZIO A LIVELLO LOCALE</b>	<b>3.2 RAPPORTO CON ASSISTENTI SOCIALI COMUNALI</b>
<b>Motivazioni</b> Indicare sinteticamente la situazione che ha determinato l'individuazione dell'obiettivo per l'anno 2009.	Le linee guida dell'ADI prescrivono un raccordo con il SAD, così come il nuovo Piano di Zona 2009/2011 dell'Ambito Territoriale della Valle Seriana prevede l'opportunità di integrazione tra i servizi SAD e ADI finalizzata ad uno stretto raccordo nella risposta complessiva ai bisogni domiciliari socio-assistenziali e sanitari delle famiglie con anziani (considerando le valenze complementari dei due servizi: ADI maggiormente sanitario, SAD assistenziale).
<b>Obiettivi/risultati attesi</b> Indicare gli obiettivi che si vogliono raggiungere mediante la realizzazione del progetto e gli indicatori di risultato.	Proseguire nella collaborazione con gli Assistenti Sociali comunali già in atto soprattutto nei territori in cui la ns cooperativa è impegnata nella gestione del SAD. Partecipando stabilmente al "gruppo anziani dell'Ambito" ci proponiamo di contribuire alla realizzazione dell'azione "A.8 - accordo SAD-ADI" contenuta nel Piano di Zona 2009/2011 dell'Ambito Territoriale della Valle Seriana stesso che si pone i seguenti obiettivi: - individuare e condividere processi di lavoro e di rapporto tra i differenti soggetti istituzionali e sociali che favoriscano il raccordo e l'integrazione socio-sanitaria. - offrire al sistema familiare con anziani una "panoramica" dei servizi domiciliari di cui può fruire, favorendo la presa in carico congiunta attraverso sinergie tra le differenti unità d'offerta.
<b>Modalità di attuazione</b> Indicare le funzioni e i processi coinvolti, le risorse, gli strumenti, le competenze necessarie all'attuazione, ...	Partecipazione al gruppo di lavoro che sarà promosso dall'Ambito Territoriale, assunzione da parte della cooperativa degli impegni che saranno individuati, sperimentazione delle soluzioni individuate.
<b>Documenti collegati</b> Elencare la documentazione che attesterà il processo attuato.	Scheda del Piano di Zona, verbali degli incontri del gruppo di lavoro, protocolli e intese che saranno elaborati.
<b>Tempi di attuazione</b> Indicare le tappe delle diverse fasi del progetto.	Avvio dei lavori entro l'anno 2009.
<b>Verifica</b> Indicare i tempi e gli strumenti per la valutazione dei risultati nelle diverse fasi del processo.	Attivazione del gruppo di lavoro. Numero di incontri del gruppo di lavoro. Definizione di un protocollo di collaborazione SAD - ADI.

dott.sa Lia Grassi, coordinatrice ADI

as Bruno Cantini, presidente