PIANO OPERATIVO PER LA TUTELA E LA SICUREZZA DEGLI OSPITI

Luglio 2017

SERENI ORIZZONTI

INDICE

01 Premessa
02 Il Piano degli interventi
05 Allegati
06 Il progetto formativo per gli operatori
10 La carta dei diritti della persona fragile bisognosa di cura e assistenza
22 Il Punto di Ascolto
24 The lean telephone customer satisfaction
27 Applicazione del sistema di video-sorveglianza

PREMESSA

Il presente breve opuscolo raccoglie e descrive le azioni intraprese da Sereni Orizzonti a seguito di un evento negativo accaduto all'interno di una delle proprie strutture nel mese di febbraio 2016. Sono pertanto qui riportati i provvedimenti decisi dalla proprietà e messi in atto per rafforzare e migliorare i già esistenti programmi per la prevenzione e gestione dei rischi sui luoghi di lavoro.

I temi della sicurezza, dell'integrità psico-fisica e della prevenzione degli abusi, pongono molti interrogativi a chi si occupa di cura e assistenza alle persone più fragili.

È lecito e responsabile chiedersi se viene svolto tutto il possibile per prevenire comportamenti offensivi da parte degli operatori. Se si sono effettuate strategie preventive e se costantemente vengono adottate modalità e strumenti operativi capaci di cogliere in anticipo eventuali segni e sintomi predittori di comportamenti non idonei.

Consapevoli delle difficoltà a trovare risposte esaustive, ma animati dalla determinatezza che ci contraddistingue, Sereni Orizzonti ha voluto affrontare tale questione con forza e senza scorciatoie ponendosi come macro-obiettivo il **potenziamento** delle azioni **preventive-protettive** e delle azioni di **sorveglianza -controllo** al fine di evitare che tali atteggiamenti accadano.

Con cautela e fermezza, considerato la complessità del tema, i molteplici fattori coinvolti (individuali, di gruppo, organizzativi), le ricadute su molte *policy* aziendali interne ed esterne (prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro, *patient safety* e qualità dell'assistenza, tutela dei diritti degli ospiti e dei familiari), il **piano operativo** qui descritto si compone di più azioni distribuite all'interno di un cronoprogramma della durata di circa 12 mesi.

Il presente documento vuole essere uno strumento informativo destinato alle strutture e ai dipendenti del gruppo ma anche ai principali soggetti istituzionali (ASL e Regioni) per condividere insieme i contenuti qui proposti nonché per accogliere eventuali ed ulteriori indicazioni operative.

Le modalità, i tempi ed i contenuti ***delle singole azioni sono descritte e riportate nei rispettivi allegati*** che costituiscono parte integrante del presente piano.

IL PIANO DEGLI INTERVENTI

Come descritto in premessa il programma si compone di tre fasi come riportato nello schema di figura 1.

Figura. 1 Tempi e fasi del piano operativo

Le sintetiche schede che seguono declinano gli obiettivi e le azioni del citato piano nelle tre sequenze temporali individuate.

A PROVVEDIMENTI IMMEDIATI

Obiettivi	Azioni sanzionatorie e disciplinari
Allontanare e sanzionare gli autori del presunto reato vista la gravità degli addebiti	Chiusura del rapporto di lavoro con il responsabile della struttura e sospensione dei dipendenti
Comunicare all'esterno la "tolleranza zero" da parte della società	**Azioni di sorveglianza e controllo**
Autotutelare l'azienda, i soci ed i propri lavoratori	Ispezioni senza preavviso nelle strutture e stesura del verbale con esito del sopralluogo
Intensificare l'attività di vigilanza e di controllo esterna con un organismo multi-professionale	

Indicatori di risultato

I verbali delle ispezioni sono disponibili ed archiviati da Sereni Orizzonti. Contengono esito del sopralluogo, eventuali prescrizioni e/o interventi adottati.

B PROVVEDIMENTI NEL BREVE PERIODO

Obiettivi	Azioni preventive e protettive
Fornire conoscenze e strumenti **preventivi e protettivi agli operatori**	Ri-progettazione e realizzazione del **progetto formativo ad hoc** con priorità verso gli operatori in servizio presso strutture o nuclei con persone disabili *(progetto descritto in allegato 1)*
Rilevare (negli operatori e nel gruppo) la presenza di eventuali fattori di rischio che possono generare episodi aggressivi[1]	Stesura e diffusione della **carta europea dei diritti** e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza di cure a lungo termine[2] *(strumento informativo riportato in allegato 2)*
Aumentare la **sensibilizzazione e l'informazione** sul tema degli abusi	

Indicatori di risultato

/ Il servizio incaricato ha predisposto entro il mese di maggio il programma formativo specifico con priorità per le strutture più a rischio

/ Entro il mese di aprile la carta dei diritti delle persone fragili bisognose di cura e assistenza è disponibile in formato *brochure*

/ Tutte le strutture hanno ricevuto le *brochure* della carta dei diritti. Vi è evidenza (verbale incontro) che ogni direttore di struttura ha descritto e diffuso tra gli operatori la carta dei diritti

Obiettivi	Azioni di sorveglianza e di controllo
Promuovere e facilitare **segnalazioni di problemi** e criticità con un canale dedicato	Attivazione del **Punto di Ascolto,** numero di telefono per *care givers* e familiari attivo dal lunedì al venerdì *(tempi e modalità descritte in allegato 3)*
Rafforzare metodi e strumenti per la **verifica della qualità percepita** con focus sull'integrità psico-fisica e la **sicurezza degli ospiti**	Avvio indagine a campione standard sui familiari denominata "**Lean Telephone Customer Satisfaction**" con focus su integrità psico-fisica e sicurezza ospiti *(tempi e modalità descritte in allegato 4)*
Aumentare l'attività e gli strumenti di sorveglianza	Installazione di un sistema di **video-sorveglianza** negli spazi comuni delle strutture con ospiti disabili *(piano esecutivo in allegato 5)*
	Avvio di **ispezioni periodiche** con commissione ad hoc e stesura dei verbali di sopralluogo

[1] Secondo la letteratura, uno di questi è lo stress psico-fisico da lavoro correlato
[2] Progetto Eustacea, programma Daphne III, Comunità Europea, 2010

Indicatori di risultato

/ Sereni Orizzonti ha predisposto e diffuso le procedure specifiche per il **punto di ascolto** e per la *lean telephone customer satisfaction*

/ Dal 1° aprile è attivo e funzionante il numero di telefono dedicato al **punto di ascolto**

/ Dal 1° aprile è attiva e funzionate la mail dedicata al **punto di ascolto**

/ Sono disponibili i report mensili redatti dal referente sulle attività del **punto di ascolto** e *della customer satisfaction*

/ Evidenza entro aprile del piano esecutivo per l'installazione del sistema di video-sorveglianza con le strutture coinvolte, i punti di installazione, la tempistica dei lavori di installazione e di avvio effettivo, i costi, le modalità di gestione e di controllo delle immagini

/ Aggiornamento entro aprile della procedura che disciplina la composizione e le modalità di funzionamento dell'organismo di controllo e di verifica della qualità, degli strumenti di verifica utilizzati e delle modalità di rendicontazione

C PROVVEDIMENTI NEL MEDIO PERIODO

Condotte ed eventi negativi verso gli ospiti inducono una riflessione più ampia su molteplici processi aziendali nonché su alcune attività più sensibili di altre. Lo schema sotto riportato descrive l'azione più sistemica svolta dal *management* societario come *audit* interno sui modelli e procedure aziendali esistenti in riferimento alla più generale attività di prevenzione e gestione complessiva dei rischi. Sono sottolineate nei vari processi, le attività più sensibili e comunque oggetto di maggior attenzione in riferimento al problema specifico della ***tutela psico-fisica degli ospiti*** assistiti nelle strutture residenziali.

SISTEMA INTEGRATO PER LA GESTIONE DEI RISCHI AZIENDALI

A) Prevenzione rischi da illeciti amministrativi dipendenti da reato	B) Prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro	C) Prevenzione rischio clinico -assistenziale
vs società (amministratori -dirigenti e lavoratori)	**vs lavoratori**	**vs utenza e familiari**
d.lgs. 231/2001	**d.lgs. 81/2008**	**Sistema qualità**
/Codice etico e disciplinare **/Modello organizzativo** (di gestione e controllo) **/Organismo di vigilanza**	***/Mappatura dei rischi*** **/Sorveglianza sanitaria** **/Procedure riduzione rischi** **/Formazione con focus su stress psico-fisico lavoro correlato**	**/Requisiti e standard** **/Procedure** **/Audit interno** **/Valutazione qualità** **/Formazione**

Figura 2. L'*audit* interno nel sistema di prevenzione e gestione dei rischi con sottolineate le attività oggetto di rafforzamento - miglioramento

Le azioni principali e prioritarie del programma descritto in figura 2 sono di seguito indicate.

Obiettivi	Azioni preventive e protettive
Rafforzare alcune azioni di *policy* aziendale	Verifica ed audit sulle attuali **procedure** di cura e assistenza Valutazione dei **carichi di lavoro** ed eventuale potenziamento degli standard assistenziali Manutenzione ed aggiornamento delle **competenze** degli operatori

Indicatori di risultato

/ Report sull'esito dell'audit sulle procedure di cura e assistenza entro dicembre 2016

/ Report sulla verifica dei carichi di lavoro e sulla coerenza tra l'assistenza erogata e gli standard previsti (valutazione svolta su un mese indice)

Allegati

Gli allegati di seguito riportati costituiscono e descrivono le singole azioni del piano operativo adottato dal management aziendale.

1. ***Progetto formativo*** **per gli operatori**

2. ***La carta dei diritti*** **della persona fragile anziana** ***con gli impegni*** **degli operatori e dell'Azienda**

3. ***Il Punto di Ascolto:*** **un numero di telefono sempre attivo per** ***care givers*** **e familiari**

4. **The** ***lean telephone customer satisfaction***

5. **Piano esecutivo per l'installazione dei** ***sistemi di video-sorveglianza***

ALLEGATO 1

Area formazione: Prevenzione e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro

PROGETTO FORMATIVO PER GLI OPERATORI

La tutela dell'integrità psico-fisica delle persone con fragilità attraverso la diffusione delle conoscenze agli operatori e l'individuazione delle potenziali condizioni di rischio

PREMESSA

La tutela psico-fisica degli utenti è una priorità per le società ed enti che si occupano di cura e assistenza. Le particolari condizioni di alcuni ospiti, specifici elementi del contesto lavorativo nonché fattori individuali e di gruppo possono compromettere o rendere critica la relazione di cura tra operatori - ospiti e familiari.

Se i **rischi da stress** sono potenzialmente diffusi in tutti i luoghi di lavoro, vi sono però delle specificità connesse ai contesti di lavoro con elevata implicazione relazionale (ambito assistenziale, riabilitativo, etc.) dove le richieste degli assistiti possono essere vissute dagli operatori come sproporzionate rispetto ai reali bisogni.

La letteratura di settore sottolinea come, in questi ambiti di intervento, le conseguenze dello stress a livello comportamentale possono essere riconducibili ad un aumento dell'abuso di alcolici, tabagismo, all'utilizzo improprio di tranquillanti o sostanze stimolanti e all'incremento di reazioni aggressive auto o eterodirette esitanti spesso in comportamenti di abuso nei confronti delle persone destinatarie dell'intervento di aiuto.

Sereni Orizzonti in applicazione del d.lgs. 81/2008 assicura

– mappatura, valutazione e prevenzione dei rischi;
– sorveglianza sanitaria dei lavoratori;
– piano della formazione;
– codifica, adozione ed aggiornamento delle principali procedure per la prevenzione e gestione dei rischi di cui sopra che sono:

1 - P013 piano di formazione
2 - P014 informativa *mobbing* e stress lavoro correlato
3 - M004 modello karasek SLC
4 - M005 modello HSE SLC
5 - PG10 informativa sul rischio aggressione
6 - P004 procedura sulla formazione e informazione
7 - S020 informativa iniziale per i lavoratori
8 - S025 informativa sulla privacy

Il progetto di seguito descritto è incluso nelle abituali *policy* formative rivolte ai propri collaboratori e pertanto oltre ai contenuti standard si è **voluto rafforzare** il tema sull'integrità psico-fisica e sulla prevenzione degli abusi[3] negli ospiti in condizione di fragilità e bisogno.

Obiettivi

Per garantire un continuo monitoraggio dei livelli di rischio associati allo stress nel contesto di lavoro soprattutto nelle situazioni più a rischio in conformità anche con quanto previsto dal d.lgs. 81/2008, Sereni Orizzonti garantisce la replicazione periodica dell'intervento qui descritto in relazione a specifici fabbisogni. La metodologia proposta associata ad uno specifico intervento di valutazione del *burn-out* e di formazione degli operatori interessati, si propone come strumento privilegiato per l'individuazione e il superamento di situazioni particolarmente critiche che possono esitare in comportamenti lavorativi disfunzionali. L'intervento proposto rafforza le *policy* aziendali già in essere sul tema più ampio della sicurezza, e persegue i seguenti obiettivi specifici:

a) sensibilizzare e informare gli operatori sul fenomeno dello stress nel contesto lavorativo, delle sue conseguenze e sul rischio connesso all'abuso e al maltrattamento delle persone con fragilità;

b) individuare ed agire su alcuni elementi (organizzativi-individuali-di gruppo) che possono generare dei comportamenti critici e disfunzionali

Destinatari e programma

Operatori e collaboratori impegnati nell'attività di cura e assistenza del gruppo Sereni Orizzonti con priorità nelle strutture che accolgono adulti e minori con disabilità fisica, psichica o neurologica. Uno o più moduli formativi di seguito riportati sono attivati nelle strutture tenuto conto:

- dei livelli di formazione svolti nell'ultimo triennio sui temi in oggetto dagli operatori;
- della programmazione aziendale;
- delle priorità di intervento indicate dal responsabile per la sicurezza sui luoghi di lavoro d'intesa con i direttori generali e i responsabili delle strutture;
- da eventuali problematiche specifiche segnalate dai responsabili di struttura o rilevati dagli organi di vigilanza e controllo

Struttura e contenuti

Il progetto si sviluppa lungo due diverse linee di azione:

a) un percorso formativo
b) un intervento di valutazione dei potenziali fattori di rischio nelle singole unità operative

Referente

Il referente dell'attività è il Responsabile aziendale per la Prevenzione e Sicurezza sui luoghi di lavoro, dott. Alessandro Conte

[3] L'Organizzazione Mondiale per la Sanità così definisce gli abusi sulle persone bisognose di cura ed assistenza: "un'azione singola, o ripetuta, o una mancanza di un'azione appropriata che avviene all'interno di qualsiasi relazione in cui si sviluppa un'aspettativa di fiducia e che causa danno o dolore alla persona". http://www.age-platform.eu/images/stories/22495_guide_accompagnement_IT_low.pdf

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Area **La tutela dell'integrità psico-fisica degli ospiti**

Contenuti
/ Inquadramento generale: perché approfondire i temi dell'integrità psico-fisica e degli abusi negli anziani e nelle persone bisognose di cura ed assistenza
/ Le principali condizioni di rischio
/ Il progetto UE sulla carta dei diritti e delle responsabilità delle persone che necessitano assistenza per lungo tempo *(analisi, discussione, esempi pratici)*

Durata Indicativa 3 ore

Destinatari Operatori che svolgono attività di cura e assistenza

Area **La prevenzione del rischio *burn-out* nel lavoro assistenziale**

Contenuti
/ Inquadramento concettuale: cosa si intende per stress, *burn-out* e *coping*
/ Strumenti e tecniche strutturate per fronteggiare efficacemente detti rischi
/ La sindrome di *burn-out* come malattia professionale nel lavoro assistenziale
/ Modalità di prevenzione del rischio stress
/ Modalità di intervento quando lo stress arriva al *burn-out*
/ Motivazione interiore e strategie di adattamento: la resilienza
/ Il fitness cognitivo-emotivo

Durata Indicativa 7 ore

Destinatari Operatori che svolgono attività di cura e assistenza

Area **La prevenzione del rischio stress lavoro-correlato**

Contenuti
/ I fattori di rischio psico-sociali nell'ottica del nuovo d.lgs. 81/08
/ Aspetti preventivi legati allo stress lavorativo
/ Patologie e disturbi derivanti dal rischio da stress lavoro-correlato
/ La gestione dei rapporti interpersonali nello staff aziendale
/ Il sistema di gestione aziendale per la prevenzione dal rischio stress lavoro-correlato
/ Le misure di prevenzione e i comportamenti da assumere

Durata Indicativa 7 ore

Destinatari Operatori che svolgono attività di cura e assistenza

Area **La gestione delle relazioni di cura "difficili"**

Contenuti
/ Inquadramento generale: quali sono e come si individuano le relazioni di cura "difficili"
/ Tecniche e strumenti per gestire potenziali situazioni conflittuali per gli operatori
/ Simulazione in gruppo di situazioni critiche e strategie di intervento preventive

Durata Indicativa 3 ore

Destinatari Operatori che svolgono attività di cura e assistenza

Area **La valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato***

Contenuti
/ Il fenomeno dello Stress lavoro-correlato
/ Sintomi individuali ed organizzativi
/ La misurazione del clima di reparto
/ La rilevazione individuale del SLC (Questionario Multidimensionale della Salute Organizzativa)
/ Il *Focus group* con le *equipe* di lavoro
/ L'Intervista semi-strutturata al responsabile del servizio
/ Raccolta e analisi dei dati
/ Revisione con la Direzione dei principali esiti dell'indagine

Durata Indicativa 6 ore + 4 ore

Destinatari Operatori che svolgono attività di cura e assistenza

*Questo modulo viene attivato e svolto come approfondimento specifico per particolari situazioni critiche riferibili al contesto di lavoro così come previsto dalla normativa vigente

CARTA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE FRAGILI BISOGNOSE DI ASSISTENZA E DI CURE

PREMESSA E DEFINIZIONI

La carta dei diritti esprime l'impegno di Sereni Orizzonti nella promozione e nella tutela dei diritti delle persone assistite nelle proprie strutture e dei loro familiari. Lo strumento vuole essere un'azione concreta rivolta all'interno e all'esterno per aumentare la sensibilizzazione su tale tema nonché una *policy* che orienta e guida i comportamenti individuali, del gruppo e della stessa organizzazione.

La lesione dei diritti nonché gli abusi sugli anziani e sulle persone fragili sono definiti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) come *"un'azione singola, o ripetuta, **o una mancanza di un'azione appropriata** che avviene all'interno di qualsiasi relazione in cui si sviluppa **un'aspettativa di fiducia** e che causa danno o dolore alla persona assistita"*[4]. Non si conosce la prevalenza di tali fenomeni perché scarsamente indagati e poco denunciati. Le ricerche nazionali condotte nei Paesi ad alto reddito forniscono risultati molto diversi tra loro: la percentuale di adulti che affermano di essere stati vittime di una qualche forma di abuso negli ultimi 12 mesi varia da 0 a 8% in Spagna, dal 2 al 6% nel Regno Unito sino ad aumentare fino al 18% in Israele, al 23,8% in Austria, al 32% in Belgio[5]. I comportamenti lesivi possono essere ***intenzionali o meno***, riguardare la sfera fisica, ma anche quella psicologica ed emotiva, sessuale, finanziaria, farmacologica nonché la stessa negligenza dei *care givers* informali e degli operatori. Anche la negazione dei diritti civili, la discriminazione, i pregiudizi, la mancanza di *privacy* o di spazi e momenti di libertà dovuti all'età avanzata o a condizioni di disabilità, sono considerati forme di abuso sulle persone fragili e bisognose. A differenza degli abusi finanziari e sessuali che sono sempre intenzionali, ***l'abuso non intenzionale*** spesso deriva da ***una mancanza di comprensione delle esigenze*** e dei sentimenti della persona e dalla difficoltà, da parte di chi assiste, di comprenderne le esigenze ed i bisogni.

Gli organismi internazionali forniscono alcune indicazioni per prevenire la violazione dei diritti e gli abusi nei confronti delle persone anziane e delle persone fragili e bisognose di cure. Esse sono:

- *policy* per sensibilizzare l'opinione pubblica e gli operatori professionali
- campagne informative rivolte a *care givers* formali ed informali sul come identificare i segni ed i sintomi di abusi sugli anziani nonché come individuare una situazione di aiuto e di bisogno
- adozione di politiche e di buone pratiche nelle strutture di assistenza residenziale per anziani.

[4] http://www.who.int/ageing/;
[5] http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/en/index.html;

OBIETTIVI

Per Sereni Orizzonti, gli obiettivi della Carta sono essenzialmente tre:

- promuovere azioni e strumenti per sensibilizzare e informare sul tema degli abusi alle persone in condizione di fragilità psico-fisica
- adottare e diffondere lo strumento elaborato come una "carta di impegni" dell'azienda verso i propri ospiti e familiari nonché come un codice valoriale per tutti gli operatori e collaboratori del gruppo
- integrare e supportare le *policy* e le azioni finalizzate ad umanizzare le cure e l'assistenza

STRUTTURA E CONTENUTI

La carta qui riportata riprende e adatta i contenuti della *"Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza a lungo termine"*[6]. Lo strumento oltre ad essere una "carta di impegni" ovvero un'alleanza tra l'Azienda ed i suoi assistiti, diventa altresì una **guida pratica ed operativa** poiché dopo la descrizione dei singoli diritti sono riportati delle frasi che sottendono la violazione di alcuni diritti nonché alcuni utili suggerimenti per promuoverne e garantirne la tutela.

DIFFUSIONE

La presente carta dei diritti viene diffusa:

- agli ospiti, *care givers* e ai familiari in formato "*brochure*"
- agli operatori e collaboratori in un formato tascabile
- agli *stakeholder* attraverso la pubblicazione dei contenuti sul sito aziendale

[6] Versione integrale disponibile all'indirizzo web:
http://www.age-platform.eu/images/stories/22495_guide_accompagnement_IT_low.pdf

1. DIRITTO ALLA DIGNITÀ, ALL'INTEGRITÀ FISICA E MENTALE, ALLA LIBERTÀ E ALLA SICUREZZA

La Carta dichiara che… Qualora a causa dell'età avanzata o per una condizione di disabilità ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto della tua dignità umana, al tuo benessere fisico e mentale, alla libertà ed alla sicurezza

"Alle volte non riesco a dormire e mi piacerebbe leggere un libro ma non mi è possibile perché mi dicono che disturbo chi mi sta vicino"

"Non far caso a quei lividi, dev'essere perché non mantiene l'equilibrio e spesso sbatte contro i mobili"

Suggerimenti rivolti ai *care givers* informali

/ I familiari o altri *care givers* informali devono essere consapevoli che hanno un ruolo fondamentale nel proteggere le persone fragili e bisognose
/ Controllare se le proprie azioni sono quelle giuste

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Gli operatori devono essere consapevoli che hanno un ruolo fondamentale nel proteggere le persone fragili e bisognose
/ Controllare se le proprie azioni sono quelle giuste

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Sviluppare un processo sistematico per evitare l'abuso e prendere in considerazione i reclami
/ Aumentare la consapevolezza degli abusi sugli anziani
/ Fornire informazioni in merito a chi chiamare per avere un sostegno
/ Collaborare con tutti i soggetti coinvolti per la promozione e protezione

2. DIRITTO ALL'AUTODETERMINAZIONE

La Carta dichiara che… Qualora a causa dell'età avanzata o per una condizione di disabilità ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a fare le tue scelte di vita ed al rispetto della tua libera volontà. Questo diritto può essere attribuito per tua scelta ad una terza persona competente.

"Ciò che mi manca è la libertà di scegliere, di scegliere quando alzarmi, cosa mangiare a pranzo, o cosa indossare"

"Non capisco perché io debba prendere tutte queste medicine, mi fanno venire i capogiri"

Suggerimenti rivolti ai *care givers* informali

/ Coinvolgere le persone nella loro cura
/ Rispettare le esigenze e i desideri della persona
/ Svolgere le azioni necessarie affinché siano mantenute la mobilità e l'autonomia
/ Coinvolgere un soggetto terzo qualora sia necessario limitare l'autonomia della persona

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Coinvolgere le persone nella loro cura
/ Rispettare le esigenze e i desideri della persona
/ Svolgere le azioni necessarie affinché siano mantenute la mobilità e l'autonomia
/ Fornire il sostegno adeguato per la presa di decisioni
/ Coinvolgere un soggetto terzo qualora sia necessario limitare l'autonomia della persona

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Coinvolgere le persone nella loro cura
/ Rispettare le esigenze e i desideri della persona
/ Svolgere le azioni necessarie affinché siano mantenute la mobilità e l'autonomia
/ Fornire il sostegno adeguato per la presa di decisioni
/ Coinvolgere un soggetto terzo qualora sia necessario limitare l'autonomia della persona

3. DIRITTO ALLA PRIVACY

La Carta dichiara che… Qualora a causa dell'età avanzata o per una condizione di disabilità ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto e alla protezione della tua privacy e intimità

"Non mi piace essere trattato come un oggetto. Non potrebbero parlare con me mentre mi lavano invece di chiacchierare tra loro di cosa hanno fatto nel fine settimana? Non sono ancora morto. Anche io ho dei sentimenti!"

Suggerimenti rivolti ai *care givers* informali

/ Evitare le intrusioni nella sfera privata della persona, e rispettarne il senso del pudore

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Evitare le intrusioni nella sfera privata della persona, e rispettarne il senso del pudore

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Integrare il rispetto per la privacy nella gestione dei servizi e nel contratto di assistenza
/ Permettere la presenza di luoghi e momenti per gestire la propria intimità
/ Codificare regole chiare sul rispetto della riservatezza e della protezione dei dati

4. DIRITTO A CURE APPROPRIATE E DI ALTA QUALITÀ

La Carta dichiara che… Qualora a causa dell'età avanzata o per una condizione di disabilità ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a cure di alta qualità ed a trattamenti adatti ai tuoi personali bisogni e desideri

"Ma perché devo aspettare così a lungo in bagno prima che venga ad aiutarmi? Lo so che ha da fare, ma vorrei che si rendesse conto di quanto sia doloroso per me!"

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Migliorare le condizioni di vita della persona, soprattutto tramite un puntuale sostegno
/ Rispettare la storia della persona ed i suoi bisogni personali
/ Sostenere i care giver informali nel miglioramento delle condizioni di vita dell'assistito
/ Rivalutare regolarmente i bisogni dell'assistito
/ Promuovere e svolgere attività di audit interno

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Assicurare personale qualificato ed adeguatamente formato
/ Assicurare che i servizi siano adatti ai bisogni della persona
/ Garantire la continuità dell'assistenza ed il coordinamento del personale
/ Garantire la fornitura di cibo buono, gustoso e variato
/ Sostenere i care giver informali nel miglioramento delle condizioni di vita dell'assistito
/ Organizzare il lavoro facilitando la regolare e costante valutazione dei bisogni dell'assistito
/ Adottare programmi per la verifica e il miglioramento della qualità delle cure

5. DIRITTO AD INFORMAZIONI PERSONALIZZATE, ED AL CONSENSO CONSIGLIATO ED INFORMATO

La Carta dichiara che… Qualora a causa dell'età avanzata o per una condizione di disabilità ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a te utili per cure, aiuti e trattamenti in modo che tu sia in condizione di prendere decisioni ben informate

"Avrei voluto saperlo prima. Ora è troppo tardi. Non ho più la forza per cercare un'alternativa per il mio anziano padre e non ho nessuno che mi aiuti!"

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Fornire informazioni semplici sui servizi disponibili e stimolare l'assistito ad utilizzarli

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Fornire informazioni semplici sui servizi disponibili
/ Fornire spiegazioni chiare a care giver, utenti e familiari
/ Promuovere e facilitare l'accesso ai dati medici personali
/ Promuovere e regolamentare la partecipazione delle persone anziane nei progetti di ricerca

6. DIRITTO A CONTINUARE A RICEVERE COMUNICAZIONI, ALLA PARTECIPAZIONE ALLA VITA SOCIALE E ALLE ATTIVITÀ CULTURALI

La Carta dichiara che… Qualora a causa dell'età avanzata o per una condizione di disabilità ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto ad interagire con le persone e partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente e alle attività culturali

"Quando mia moglie è mancata, mi sono sentito veramente perso e isolato. Non sapevo cucinare un pasto decente, ma allo stesso tempo non volevo affidarmi ai servizi di consegna a domicilio. La signora del servizio di comunità mi ha incoraggiato a partecipare alle loro lezioni di cucina per anziani e adesso eccomi qui. Ho 93 anni, e mi diverto davvero molto! Ho conosciuto persone nuove e ci divertiamo assieme!"

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Incoraggiare la partecipazione sociale delle persone anziane assistite a lungo termine

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Incoraggiare la partecipazione sociale delle persone anziane assistite a lungo termine
/ Fornire sostegno alle persone per rispondere ai loro desideri ed esigenze di partecipazione sociale
/ Promuovere e incoraggiare l'accesso alle nuove Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (T.I.C.)

7. DIRITTO ALLA LIBERTÀ DI ESPRESSIONE E LIBERTÀ DI PENSIERO E DI COSCIENZA: CREDO, CULTURA E RELIGIONE

La Carta dichiara che… Qualora a causa dell'età avanzata o per una condizione di disabilità ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto di vivere secondo le tue convinzioni, credo e valori

"Non ho mai chiesto di assistere alle funzioni religiose. Non capisco perché ogni domenica continuate e portarmici!"

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Promuovere la cultura della tolleranza e creare opportunità per scambiare differenti opinioni
/ Permettere luoghi privati dove praticare i riti religiosi
/ Evitare il proselitismo

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Promuovere la cultura della tolleranza e creare opportunità per scambiare differenti opinioni
/ Permettere luoghi privati dove praticare i riti religiosi
/ Evitare il proselitismo
/ Sostenere le persone nel loro desiderio di unirsi e partecipare a gruppi
/ Fornire ampio accesso alle informazioni

8. DIRITTO ALLE CURE PALLIATIVE E AL SOSTEGNO, AL RISPETTO ED ALLA DIGNITÀ NELL'AGONIA E NELLA MORTE

La Carta dichiara che… Hai diritto ad una morte dignitosa e con modalità corrispondenti alle tue volontà e all'interno dei limiti definiti dalla legislazione nazionale del paese di tua residenza

"Gli voglio bene, ma non sopportavo più le sue urla, e gli ho dato uno schiaffo. Adesso mi sento in colpa."

"Avevo la sensazione che la sua vita non valesse più la pena di essere vissuta…!"

Suggerimenti rivolti ai *care givers* informali

/ Sostenere e rispettare le disposizioni anticipate di trattamento

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Coinvolgere l'assistito nelle cure palliative e sostenere la sua autonomia
/ Coinvolgere le famiglie nelle cure palliative
/ Rispettare le normative nazionali sulla fase terminale della vita
/ Rispettare e sostenere le esigenze e i desideri spirituali della persona morente
/ Sostenere e rispettare le disposizioni anticipate di trattamento

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Sviluppare cure palliative di qualità con un approccio interdisciplinare
/ Coinvolgere l'assistito nelle cure palliative e sostenere la sua autonomia
/ Rispettare le normative nazionali sulla fase terminale della vita
/ Rispettare e sostenere le esigenze e i desideri spirituali della persona morente
/ Sostenere e rispettare le disposizioni anticipate di trattamento

9. DIRITTO AL RISARCIMENTO

La Carta dichiara che… Qualora a causa dell'età avanzata o per una condizione di disabilità ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al risarcimento in caso di maltrattamenti, abuso o abbandono

"Quando ho tentato di denunciare un abuso su anziani al mio capo, il giorno seguente ho ricevuto una lettera dal Direttore che diceva che ero licenziato per molestie morali al personale".

"Non si lamenterà mai. Ha troppa paura e non so come aiutarla"

Suggerimenti rivolti ai *care givers* informali

/ Segnalare eventuali comportamenti lesivi dei diritti delle persone

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Fornire sostegno e protezione alle vittime di abuso sugli anziani
/ Segnalare eventuali comportamenti lesivi dei diritti delle persone

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Controllare i precedenti penali degli operatori
/ Preparare i *care givers* e gli operatori ad individuare gli abusi
/ Fornire sostegno e protezione alle vittime e a coloro che denunciano l'abuso sugli anziani

10. LE TUE RESPONSABILITÀ

Anche gli assistiti (ed i familiari) hanno delle responsabilità …

"Comprendo che la vita in comunità ha delle regole e perciò mi adopero per rispettarle"

"Vorrei che mia madre mi avesse detto, quando ancora era in grado di farlo, cosa desiderava per la sua fase terminale della vita. Adesso la demenza si è portata via tutte le sue facoltà mentali e trovo difficile decidere per suo conto perché non so cosa avrebbe voluto. Non abbiamo mai parlato di queste cose"

"Tutti preferiamo pensare che avremo tempo per pensare a queste decisioni così dolorose, ma più si aspetta, più emotivamente doloroso diventa!"

Suggerimenti rivolti ai *care givers* informali

/ Se necessario chiedere sostegno esterno ai servizi sanitari e sociali locali

Suggerimenti rivolti agli operatori

/ Promuovere momenti informativi per le persone anziane ed i familiari

Suggerimenti rivolti all'organizzazione

/ Includere le lamentele dei care giver nella gestione dei servizi
/ Promuovere momenti informativi per le persone anziane ed i familiari

ALLEGATO 3

Area Qualità: Valutazione e Miglioramento

IL PUNTO DI ASCOLTO

PREMESSA

Al fine di rafforzare le politiche e le azioni sulla verifica e il miglioramento della qualità assistenziale, nonché facilitare la segnalazione in tempo reale di eventuali criticità emerse nei confronti degli ospiti e dei familiari che usufruiscono delle strutture dell'Azienda, Sereni Orizzonti attiva, in via sperimentale, dal 1° aprile e sino al 31 dicembre 2016 un numero di telefono dedicato ed attivo nelle ore diurne

SCOPO

Migliorare e promuovere la comunicazione con gli ospiti e i familiari attraverso l'attivazione di un canale diretto e immediato per trasmettere segnalazioni e ricevere una risposta tempestiva

DESTINATARI

Il servizio si rivolge ai *care givers* e ai familiari che volessero segnalare un problema non risolto o non risolvibile dalla stessa struttura che riguarda le cure ed il trattamento ricevuto dagli ospiti, con particolare riferimento all'integrità psico-fisica e alla tutela dei diritti del proprio assistito

NUMERO DI TELEFONO E REFERENTE

Il numero di telefono attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 dal 1 aprile 2016 è il seguente: 342 -8726533. Il referente del punto di ascolto è un operatore qualificato, mail: puntodiascolto@ sereniorizzonti.it

342 8726533

IL NUMERO DI TELEFONO
SEMPRE ATTIVO
PER OSPITI E FAMILIARI

GESTIONE DELL'ATTIVITÀ

Chiamata

La ricezione è svolta da un medico geriatra che raccoglierà le seguenti informazioni:

- data e orario della telefonata;
- generalità della persona;
- il motivo della chiamata;
- eventuali altre informazioni ritenute necessarie in relazione al contenuto della segnalazione (operatori presenti, contesto, azioni già intraprese, etc.)

Valutazione ed azioni

Il referente del Punto di Ascolto, in relazione alla tipologia della segnalazione, assicura:

- un approfondimento informativo con il coinvolgimento dei soggetti ritenuti necessari;
- un'eventuale valutazione e raccolta di ulteriori elementi in loco;
- un verbale con sintetica descrizione della segnalazione, delle azioni svolte e dell'esito conseguito;
- una restituzione (contatto telefonico o diretto) con la persona che ha attivato il servizio

Reportistica

Il referente assicura un report mensile ed annuale che descrive in sintesi la quantità e la tipologia delle segnalazioni ricevute, i provvedimenti adottati e l'esito conseguito

Schema di verbale per gestione segnalazione

Data e ora della chiamata	
Generalità della persona e relazione con l'ospite	
Motivo della chiamata	
Azioni adottate	
Esito conseguito	

DIFFUSIONE DELL'INIZIATIVA

La presente comunicazione viene diffusa con una circolare periodica a tutti i responsabili delle strutture che provvederanno a:

- consegnare nota informativa ai familiari degli ospiti
- consegnare nota informativa ai familiari per ogni nuovo ospite
- posizionare nella bacheca della struttura e negli spazi comuni e di ricreazione il logo del punto di ascolto con il numero dedicato
- informare tutto il personale

TUTELA PRIVACY E RISERVATEZZA DEI DATI

Le segnalazioni e le informazioni sono raccolte e conservate nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy e riservatezza dei dati personali e che saranno utilizzate per le sole finalità qui indicate

ALLEGATO 4

Area Qualità: Valutazione e Miglioramento

LEAN TELEPHONE CUSTOMER SATISFACTION

PREMESSA

Al fine di rafforzare le politiche e le azioni sulla verifica e il miglioramento della qualità assistenziale, ad integrazione delle azioni già in essere di valutazione *customer satisfaction*, Sereni Orizzonti attiva dal 1° aprile un'ulteriore attività finalizzata a raccogliere il giudizio sui propri servizi offerti agli ospiti e ai familiari nelle strutture residenziali

SCOPO

Migliorare e rafforzare gli strumenti per la verifica e valutazione della qualità dei propri servizi nonché raccogliere eventuali elementi critici segnalati dai familiari. Il breve questionario indaga in particolare la relazione degli operatori con gli assistiti e i *care givers* nonché la dimensione della tutela e sicurezza degli ospiti

DESTINATARI

Il servizio si rivolge a un **campione casuale di *care givers* e ai familiari** che saranno contattati telefonicamente da Sereni Orizzonti. L'adesione all'indagine è volontaria.

REFERENTE

Il referente dell'attività *lean telephone customer satisfaction* è un operatore qualificato (mail: puntodiascolto@sereniorizzonti.it)

GESTIONE DELL'ATTIVITÀ

Selezione campione

L'ufficio amministrativo seleziona periodicamente per ogni struttura un campione significativo di ospiti residenti nel mese indice fornendo al referente dell'attività le seguenti informazioni:

- generalità ospite
- struttura di residenza
- contatto telefonico del *care givers* e/o familiare

Avvio indagine

Il referente conduce l'indagine telefonica nei mesi di aprile e maggio contattando l'elenco dei familiari ricevuto

Modalità e strumenti

Prima di iniziare l'intervista, l'intervistatore assicura al familiare:

- la propria presentazione (nome, cognome e qualifica)
- la descrizione dell'iniziativa (valutazione periodica delle qualità con il coinvolgimento dei familiari)
- l'adesione volontaria all'iniziativa
- la tutela dell'anonimato e la riservatezza delle informazioni (elaborazione dei risultati in maniera aggregata)
- la propria neutralità sulle risposte fornite
- la descrizione, anche ripetuta, sulle modalità di risposta (ad es, eccellente-accettabile-scarso come indicato nelle scale di valutazione

Viene di seguito riportato lo strumento adottato per l'indagine telefonica

Struttura di..... con ..... posti letto

Tipologia di utenza: (1) RSA anziani (2) RSA anziani con nuclei disabili (3) Comunità minori (4) Residenza psichiatrica

Scala di valutazione items a - g	Eccellente (3)	Accettabile (2)	Scarso (1)	Non so, non ho elementi (NR)

come valuta	Inserire giudizio	Note (se giudizio 1)
a) Il livello di confort nella struttura (camera, attività, servizi, pasti)		
b) l'igiene personale e la cura del suo familiare		
c) l'assistenza fornita dagli operatori		
d) la disponibilità e la cortesia degli operatori		
e) la capacità di ascolto, di attenzione e di rispetto degli operatori		
f) la disponibilità e cortesia del responsabile della struttura in caso di bisogno		
g) la struttura ed i servizi nel suo complesso		

NB: se in alcuni item la risposta è 1 (scarso), chiedere qualche esempio e/o specifica e registrarlo in maniera sintetica nelle note

Scala di valutazione items h-i	Sì / Molto (3)	Abbastanza (2)	No/ per niente (1)	Non so, non ho elementi (NR)

	Inserire giudizio	Note (se giudizio 1)
h) Ritiene che la Residenza offra agli ospiti calore, accoglienza e sicurezza		
i) Consiglierebbe la Residenza ad un suo amico o conoscente		

NB: se in alcuni item la risposta è 1 (No/per niente) chiedere qualche esempio e/o specifica e registrarlo in maniera sintetica nelle note

l) Negli ultimi 30 giorni ha manifestato un reclamo o avrebbe voluto manifestarlo

NO SI per il seguente fatto/motivo ……

Reportistica

Il referente assicura la stesura di un report periodico con l'esito dell'indagine aggregando i risultati complessivi, per tipologia di utenza (anziani, disabili, minori) nonché per singola struttura

DIFFUSIONE DELL'ATTIVITÀ

La presente comunicazione viene diffusa con una circolare a tutti i responsabili delle strutture che provvederanno a informare tutti gli operatori

TUTELA PRIVACY E RISERVATEZZA DEI DATI

Le informazioni sono raccolte e conservate nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy e riservatezza dei dati personali e saranno utilizzate per le sole finalità qui indicate

ALLEGATO 5

Area sorveglianza e controllo

APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI VIDEO SORVEGLIANZA

PREMESSA

La proprietà ha ritenuto necessario svolgere una valutazione preliminare sulla possibilità e opportunità di installare un sistema di videocamere all'interno delle strutture "più a rischio" con lo scopo di rafforzare gli strumenti di sorveglianza e controllo all'interno dei luoghi di lavoro

OBIETTIVI

Lo scopo prevalente di tale misura è la sua funzione di deterrente in merito a condotte non idonee da parte degli operatori. Gli obiettivi specifici sono i seguenti:

- **rafforzare l'attività di sorveglianza diretta**
- **individuare precocemente eventuali comportamenti non congrui da parte di operatori e/o altre persone che frequentano la struttura**

DESTINATARI

Il sistema di videosorveglianza viene attivato nelle strutture considerate più a rischio ovvero:

- **comunità per minori psichiatrici**
- **comunità per adulti psichiatrici**
- **RSA con nuclei per persone con disabilità psico-fisica**

Le video-camere sono installate solo negli spazi comuni delle strutture interessate come da piano esecutivo

AUTORIZZAZIONE E CONSENSO INFORMATO

Sentiti ed informati gli organi competenti (Dipartimento territoriale del lavoro), il sistema di videocamere viene reso operativo previo acquisizione del consenso informato da parte degli ospiti accolti nelle strutture interessate o dai rispettivi rappresentanti legali.
Per i nuovi ingressi, il consenso informato sarà incluso nella documentazione standard fornita in sede di ammissione

GESTIONE ATTIVITÀ

Il piano per l'installazione del sistema di video-sorveglianza prevede:

- individuazione delle strutture interessate
- definizione dei luoghi e dei punti di installazione per singola struttura
- acquisizione dei consensi informati degli ospiti o dei legali rappresentanti
- avvio lavori per installazione delle video-camere come definito ai punti precedenti *(aprile)*
- gestione delle immagini *(acquisizione centralizzata e verifica dei contenuti)*
- custodia, tenuta e archiviazione delle immagini come da normativa vigente

REFERENTE

Il referente dell'attività è il procuratore delegato responsabile del trattamento dei dati, dott. Alessandro Conte

SERENI ORIZZONTI

Centro di prenotazione unico
via Vittorio Veneto, 45 - 33100 Udine (UD)
Telefono / 0432 506519
N° verde / 800 21 88 22
Fax / 0432 507294
Email / info@ sereniorizzonti.it

www.sereniorizzonti.it