



Azienda di Servizi alla Persona
"GOLGI-REDAELLI"

Determina n. 2 del 04/05/2023

STRUTTURA DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO

RESPONSABILE Lorenzo Cammelli

DIPARTIMENTO SOCIOSANITARIO

**OGGETTO: ENTE UNICO GESTORE DI UNITÀ D'OFFERTA SOCIOSANITARIE - PIANI
DI LAVORO EX DGR 2569/2014 ANNO 2023**

Responsabile del Procedimento Lorenzo Cammelli

PRATICA TRATTATA DA: Luigia Cardinale

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DI DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO
LORENZO CAMMELLI
(Firmato digitalmente)

Si autorizza a dare esecutività al presente provvedimento.

IL DIRETTORE GENERALE

ENZO LUCCHINI

(La sottoscrizione dell'attestazione è avvenuta in via telematica con password di accesso)

IL RESPONSABILE DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO

Richiamate le disposizioni normative e statutarie vigenti, nonché i regolamenti interni aziendali, ove si precisa, in attuazione del principio di ripartizione delle competenze tra gli Organi dell'Azienda, che spetta al Consiglio la funzione di indirizzo e di programmazione delle attività aziendali e al Direttore Generale e ai Dirigenti la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, compresa l'adozione di atti che impegnano l'Azienda verso l'esterno;

Visti:

- la D.G.R. 2569 del 31.10.2014 "Revisione del sistema di esercizio ed accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo" – che integrano o sostituiscono, per le parti in contrasto, i requisiti specifici già previsti dal complesso normativo in materia – ed i correlati requisiti aggiuntivi di accreditamento cui le unità di offerta già accreditate devono adeguarsi entro le diverse scadenze temporali ivi previste;
- il decreto regionale n. 1512 del 03.03.2016 con cui l'Azienda è stata riconosciuta dalla Regione Lombardia quale Ente Unico Gestore di una pluralità di unità di offerta, tenuto pertanto a garantire l'unitarietà dell'azione gestionale ed operativa e l'uniformazione di comportamenti e procedure presso le strutture amministrate;

Richiamata la Determinazione Direttore Generale n. 63 del 29/03/2022 di approvazione dei Piani di Lavoro ex DGR 2569/2014, req. 3.2.1, relativi alle Unità d'Offerta sociosanitarie accreditate presso le tre strutture dell'Azienda, per l'anno 2022;

Premesso che, in qualità di Responsabile del Procedimento riferisce quanto segue:

- tra gli adempimenti previsti dalla citata D.G.R. al req. 3.2.1, è contemplata la definizione di appositi *Piani di lavoro* annuali che diano conto, tra le altre cose, della tipologia e volume di attività previste, obiettivi e relativo piano organizzativo per singola unità d'offerta, quest'ultimo che individui strumenti, indicatori e tempi per la valutazione degli obiettivi annuali e dei risultati in relazione alle attività pianificate;
- le Direzioni Mediche delle tre strutture hanno predisposto elaborati grafici in ordine agli adempimenti specifici di cui trattasi, a valere per l'anno 2023;

ritenuto di dover formalizzare tali elaborati, valutati come idonei a soddisfare le richieste regionali e gli orientamenti definiti a livello unitario dall'Azienda, fatte salve eventuali ulteriori successive integrazioni e/o migliori specificazioni, che si rendano necessarie in aderenza al PIAO Aziendale per il triennio 2023/2025;

attestata, a seguito della istruttoria effettuata, la legittimità nella forma e nella sostanza del presente provvedimento,

DETERMINA

per le motivazioni indicate in premessa che qui si intendono integralmente richiamate:

1. di formalizzare, in ottemperanza alle disposizioni di cui alla D.G.R. 2569/2014, il Piano di Lavoro per l'anno 2023 posto in allegato al presente provvedimento – quale parte integrante – unico aziendale, declinato per ciascun istituto geriatrico nei diversi ambiti di attività;
2. di prevedere la pubblicazione dello stesso sulla rete Intranet e sul sito aziendale.
3. di trasmettere il presente provvedimento per competenza alle seguenti strutture:

ALLE DIREZIONI MEDICHE

AL DIRETTORE OPERATIVO DEGLI ISTITUTI

AL SERVIZIO ACCREDITAMENTO E ASSISTENZA OSPITI

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO

Dr. Lorenzo CAMMELLI

(Firmato digitalmente)



Azienda di Servizi alla Persona
“GOLGI – REDAELLI”

PIANO DI LAVORO – ANNO 2023
PROGRAMMA ANNUALE
(ex DGR 2569/2014)

ISTITUTO P. REDAELLI DI MILANO
ISTITUTO P. REDAELLI DI VIMODRONE
ISTITUTO C. GOLGI DI ABBIATEGRASSO

PIANI DI LAVORO

Il presente documento si propone di definire gli obiettivi annuali e le relative attività, nell'ambito di specifiche aree di intervento, da attuare nelle Unità d'Offerta accreditate presso gli Istituti Geriatrici afferenti all'Azienda di Servizi alla Persona Golgi-Redaelli.

L'attività programmata tiene conto:

- delle regole di sistema adottate dalla Regione Lombardia per la gestione del SSR anno 2023;
- delle previsioni del Budget 2023, quanto ad indici di saturazione e risorse umane disponibili, per le diverse tipologie di servizio erogate,
- degli obiettivi assegnati dal Consiglio di Indirizzo al Direttore Generale con deliberazione n.2 del 14/03/2023, che ne dà attuazione per il tramite delle strutture aziendali;
- dell'organizzazione aziendale, come definita nel POA vigente, caratterizzata da:
 - impiego delle risorse umane a disposizione in conformità alle risorse umane assegnate (dotazioni organiche, specialisti a contratto/ad accesso, servizi esternalizzati);
 - organizzazione del lavoro per turni;
 - lavoro di equipe;
 - contributo del Volontariato (formazione volontari; inserimento volontari nelle equipe)
 - coinvolgimento dei familiari/referenti degli ospiti;
 - ridefinizione/migliore impostazione delle azioni di cura ed assistenza e gestionali sulla base del grado di soddisfazione dell'utenza e delle eventuali osservazioni degli organismi di vigilanza interni ed esterni, nonché degli organismi certificatori ove presenti;
 - integrazione degli interventi secondo il principio della continuità assistenziale,
 - attività di training per familiari e caregivers;
 - attività ad alta integrazione con il SPP per l'adeguamento alle normative nazionali e regionali sulla sicurezza degli ambienti di lavoro (compresa la gestione post-emergenza COVID-19) e conseguenti aggiornamenti del DVR Aziendale.

Il documento prevede inoltre il sistema di valutazione di obiettivi, attività e risultati, mediante indicazione di strumenti, indicatori e tempi di realizzazione degli stessi.

Va sottolineato che, come per gli anni scorsi, in relazione all'andamento della pandemia da Covid-19, tale pianificazione potrebbe essere condizionata dalle restrizioni necessarie per attuare le misure di sicurezza disposte di volta in volta dalla normativa nazionale e regionale per lo svolgimento delle attività sociosanitarie. Ad esempio la percentuale di saturazione prevista per il 2022, differenziata per le diverse tipologia di attività, ha risentito della riorganizzazione ambientale necessaria per riservare alcune camere ai pazienti/ospiti in isolamento a causa del Covid-19.

Sui risultati conseguiti, criticità rilevate e azioni di miglioramento poste in essere, verrà predisposta relazione annuale conclusiva entro gennaio 2024.

OBIETTIVI GENERALI, COMUNI A TUTTE LE STRUTTURE

OBIETTIVI/ATTIVITA'	INDICATORI	MODALITA'/STRUMENTO DI VERIFICA	TEMPI DI VERIFICA	VERIFICATORE
Autocontrollo: attuazione audit di qualità e sicurezza Valutazione aderenza procedure o LL.GG. applicate	Verifiche interne Monitoraggio del certificatore	- Schede audit - esito monitoraggio del certificatore	periodica	Dir. Sociosanitario Medico Resp. del Nucleo/ Caporeparto/Equipe auditor
Implementazione di un sistema di informatizzazione della Cartella Clinica	Avvio del sistema nei reparti di Cure Intermedie e RSA	Dotazione informatica Formazione operatori Utilizzo del programma	Periodica, sullo stato di attuazione	Dir. Sociosanitario UOS Ricerca e Progetti UOC/UOSD/UOS Medici Caporeparto - CED
Gestione del Rischio Clinico	Incident Reporting RCA	Report sugli incidenti e Root Cause Analysis (RCA)	Annuale	Risk Manager
Rilevazione della soddisfazione degli utenti Monitoraggio segnalazioni	Indagine di customer satisfaction Procedura URP	- Relazione sui risultati dell'indagine - Report segnalazioni	Annuale mensile	Dir. Operativa Istituti/ U.R.P. Dir. Medica
Riorganizzazione attività Specialistica Ambulatoriale in regime SSN e Libera Prof	Regolamento Libera professione. Integrazione al CSR	- report attività LP - n° prenotazione tramite CSR	Annuale	UOC Serv. Specialistici Igiene, Qualità e R.M. CUP Milano e Vim.

OBIETTIVI SPECIFICI, ATTIVITÀ E PROGRAMMAZIONE PER AMBITI - ISTITUTO P. REDAELLI DI MILANO

AMBITI	UNITA' D'OFFERTA	OBIETTIVI	ATTIVITA'	DESTINATARI	INDICATORE/STRUMENTO DI VERIFICA	TEMPI DI VERIFICA	VERIFICATORE
Educativo Animativo Socializzazione	RSA	Acquisire una conoscenza adeguata della storia degli ospiti e ricreare un clima di socialità	Laboratori manuali diversificati (decoupage, cucina ecc), e attività animative rivolte al piccolo e grande gruppo (giochi di memoria, tornei di carte ecc.)	Ospiti RSA	Schede di animazione	annuale	Coordinatrice Servizio Animazione
	RSA Alzheimer	“Gemellaggio” ospiti 1 Pal. e 2 Pal. ed equipe nel contesto giardino Alzheimer condiviso	Attività diversificate e di aggregazione (ad esempio feste a tema, attività musicali, giardinaggio, feste aperte ai familiari ecc.)	Ospiti ed operatori	Scheda di animazione	annuale	Coordinatrice Servizio Animazione
	CDI	Favorire la socializzazione tra ospiti (con maggiore coinvolgimento degli uomini) e riattivare la memoria emozionale	Laboratorio di teatro Arteterapia	Ospiti	scheda di animazione	annuale	Coordinatrice Servizio Animazione
Coinvolgimento del territorio	RSA Aperta	Condivisione con il MMG del PAI	Comunicazione e condivisione dei PAI e dei PI.	MMG	Numero comunicazioni	annuale	Care Manager e Medico Geriatra
	RSA Alzheimer	Ripristinare in presenza le relazioni e i contatti con i parenti degli ospiti, dopo il periodo pandemico	Feste Uscite al mercato rionale	Ospiti e familiari	Fascicolo/scheda di animazione	annuale	Coordinatrice Servizio Animazione
	CDI	Ripristinare il coinvolgimento in presenza dei familiari	Feste	Ospiti e familiari	Fascicolo/scheda di animazione	annuale	Coordinatrice Servizio Animazione
	Cure Domiciliari	Messa a regime del nuovo sistema di Cure Domiciliari ex dgr 6867/2002	Integrazione col Sistema di Gestione Digitale del territorio SGDT	Operatori C-Dom	Adeguamento SW e avvio nuovo processo di presa in carico	Annuale	Servizio Accreditamento e assistenza ospiti/ PO Flussi Informativi az.

AMBITI	UNITA' D'OFFERTA	OBIETTIVI	ATTIVITA'	DESTINATARI	INDICATORE/STRUMENTO DI VERIFICA	TEMPI DI VERIFICA	VERIFICATORE
Mantenimento delle abilità cognitive e motorie	CI	Miglioramento degli standard di qualità personalizzata sui singoli pazienti sia dal punto di vista assistenziale che riabilitativo	Riunioni settimanali con equipe assistenziale e riabilitativa focalizzata sul progetto nei confronti del paziente	Tutta l'equipe di ogni reparto di Cure Intermedie	Registro delle consegne. Verbali degli incontri.	annuale	Coordinatori Cure intermedie e Dss
	RSA	- Pianificazione attività educative e fisioterapiche	- Organizzazione di attività congiunte educative riabilitative	- Ospiti della RSA	- report annuali	annuale	- Medico, Coordinatore
	RSA Alzheimer	Prevenzione della malnutrizione Prevenzione delle cadute	Revisione delle valutazioni dello stato nutrizionale e delle modalità di presentazione/somministrazione dei pasti Formazione del personale ed interventi TO ed FKT	OSPITI	MNA TINETTI Stesura del PAI	annuale	Medici Coordinatore di reparto
	DH e CDC	- Gruppo Parkinson - Progetto Memori	Valutazione e presa in carico biopsicosociale	Pazienti	Indicatori Funzionali e Customer	annuale	Geriatra, Fisiatra, Neuropsicologa e Logopedista
	DH e CDC RSA Alzheimer	- Gruppo Parkinson - Progetto Memori	Valutazione e presa in carico biopsicosociale	Pazienti	Indicatori Funzionali e Customer	annuale	Geriatra, Fisiatra, Neuropsicologa e Logopedista
		Stimolare la manipolazione, la reminiscenza e l'elaborazioni delle emozioni	Aggiornamento calendario Dolly Terapy Cucina / attività domestiche	Ospiti	Scheda di animazione	annuale	Coordinatrice Servizio Animazione
	CDI	Stimolare e migliorare le capacità psico-funzionali – Integrazione multidisciplinare	Uscite al mercato Attività di clowneria	Ospiti e operatori	Scheda di animazione	annuale	Coordinatrice Servizio Animazione

AMBITI	UNITA' D'OFFERTA	OBIETTIVI	ATTIVITA'	DESTINATARI	INDICATORE/STRUMENTO DI VERIFICA	TEMPI DI VERIFICA	VERIFICATORE
Sostegno delle famiglie e dei caregiver	RSA SV	Supporto ai familiari	Gruppi di parola	Familiari e/o caregivers.	Strumenti della medicina narrativa	annuale	Psicologa e Assistente Sociale
	Hospice	Lettura delle dinamiche familiari per una migliore presa in carico	Costruzione in èquipe del genogramma familiare e percezione dei legami significativi	èquipe di reparto	Analisi e restituzione in èquipe.	annuale	Psicologa e Assistente Sociale
	Hospice	Supporto ai familiari	Proposta di specifiche attività di arte-terapia	Familiari e/o caregivers	Apposita scheda in fascicolo socio-assistenziale	annuale	Arteterapeuta
	RSA SV	Integrazione dei familiari stranieri	Creazione di un prontuario/vademecum sui diritti/doveri del caregiver e sue traduzioni	Care-giver e familiari di lingua straniera	Prontuario/vademecum e sue traduzioni	annuale	Medico e referente infermieristico di reparto
	RSA	Offerta di colloquio	Proposta di colloqui individuali con i familiari/ADS degli ospiti circa le attività e lo stato di salute a familiari di ospiti poco presenti.	Familiari degli Ospiti	Traccia dell'incontro nel FASAS	annuale	Medico e coordinatore di reparto

AMBITI	UNITA' D'OFFERTA	OBIETTIVI	ATTIVITA'	DESTINATARI	INDICATORE/STRUMENTO DI VERIFICA	TEMPI DI VERIFICA	VERIFICATORE
Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure	CI	Osservatorio Abusi e Maltrattamenti	Presenza in carico delle segnalazioni spontanee, e da altra fonte, come: Urp, risk management, UPD e informali Formazione permanente Report annuale dei dati dell'osservatorio	Ospiti ed équipe dei reparti	Segnalazioni e loro gestione: report	annuale	Direttore Medico ed Assistente Sociale
	CI Alzheimer	Osservatorio Abusi e Maltrattamenti	Presenza in carico delle segnalazioni spontanee, e da altra fonte, come: Urp, risk management, UPD e informali Formazione permanente Report annuale dei dati dell'osservatorio	Ospiti ed équipe dei reparti	Segnalazioni e loro gestione: report	annuale	Direttore Medico ed Assistente Sociale
	RSA	Osservatorio Abusi e Maltrattamenti	Presenza in carico delle segnalazioni spontanee, e da altra fonte, come: Urp, risk management, UPD e informali Formazione permanente Report annuale dei dati dell'osservatorio	Ospiti ed équipe dei reparti	Segnalazioni e loro gestione: report	annuale	Direttore Medico ed Assistente Sociale
	RSA	Piano di Formazione Nuovi Operatori	Formazione sulle principali procedure e modalità di presa in carico degli ospiti della RSA	Equipe di reparto	Verbalizzati incontri	annuale	Direzione Medica, Coordinatore di Are e Coordinatori di reparto
	CI	Programma di aggiornamento OSS	Aggiornamento sulle procedure e sulle attività degli OSS in Cure intermedie.	OSS	Verbalizzati degli incontri	annuale	DSS di riferimento, Coordinatori dei reparti
	Hospice	Osservatorio abusi e maltrattamenti	Presenza in carico delle segnalazioni spontanee e da altra fonte, come: URP, Risk Management, UPD ed informali. Formazione permanente. Report annuale.	Ospiti ed équipe di reparto	Segnalazioni e loro gestione. Report	annuale	Direttore Medico e Assistente Sociale

Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure	RSA SV	collaborazione con i medici dell'Ist. Besta nell'ambito del progetto: "Utilizzo della tecnica ecografica in pazienti con disturbo della coscienza prolungato".	Preparazione e gestione del paziente e informazione ai caregiver con raccolta dei consensi; collaborazione per l'esecuzione di scale di valutazione ad hoc da parte del personale del Besta con conservazione delle stesse nel FASAS. Successiva valutazione ecografica transcranica da parte del personale del BESTA e annotazione nel FASAS.	Ospiti del nucleo, previo consenso degli ADS.	Diario di attività specifica per ciascun ospite.	annuale	Medico e Coordinatore di Nucleo
	RSA SV	Riconoscere il ruolo delle emozioni nella pratica clinica	Proposte di specifiche attività esperienziali attraverso l'utilizzo di tecniche artistiche corporee e psicologiche	Le equipe del nucleo	Verbali degli incontri	annuale	Psicologa e Arteterapeuta
	Hospice	Lettura delle dinamiche relazionali tra operatore, paziente e familiari	Utilizzo in equipe degli strumenti FLS ¹ e Fiore di Plutchik ²	Equipe di nucleo	Verbali degli incontri	annuale	Psicologa e Assistente Sociale
	RIA AMB Cure Domiciliari RSA Aperta RIA DOM	Integrazione dei servizi domiciliari e semiresidenziale	Condivisione della presa in carico di pazienti/utenti con fragilità della rete informale e gestione della fragilità.	Pazienti/utenti dei servizi domiciliari	Numero pazienti/utenti in continuità assistenziale	annuale	Care Manager, Coordinatore dei servizi, Geriatri e Fisiatri

Direttore Medico: Dr. Antonio GRILLO

Direttore Operativo degli Istituti: Dr. Giovanni MERCURI

¹ Family Life Space, uno strumento interattivo finalizzato ad indagare le relazioni familiari. Si basa sul Disegno Simbolico dello Spazio Vitale Familiare (DSSVF) è una tecnica proiettiva sviluppata da Mostwin. La valutazione si basa sulle 5 forme di governo dello spazio: Riempimento, Frammentazione, Raccoglimento-Restringimento, Misurazione o Confrontazione, Equilibrio Dinamico. Cigoli V., Scabini E., Gennari M., Tamanza G. (2018) *Legami generazionali. Strumenti di assessment clinico*. Edra

² Cfr. progetto formativo "Il ruolo delle emozioni nella presa in carico del paziente e dei suoi legami" a cura di Elena Covini ed Emilia Guglielmucci

OBIETTIVI SPECIFICI, ATTIVITÀ E PROGRAMMAZIONE PER AMBITI - ISTITUTO P. REDAELLI DI VIMODRONE

AMBITI	UNITA' D'OFFERTA	OBIETTIVI	ATTIVITA'	DESTINATARI	INDICATORE/ STRUMENTO DI VERIFICA	TEMPI DI VERIFICA	VERIFICATORE
Educativo Animativo Socializzazione	RSA N.A.RSA CI DH	Fornire riferimenti dei componenti delle équipe sulle attività svolte nei reparti all'utenza; Migliorare la relazione terapeutica con Pazienti/Ospiti e utenza.	Aggiornamento e consegna delle schede di presentazione dei reparti ai familiari di Ospiti e Pazienti.	Pazienti/Ospiti e Caregiver	<ul style="list-style-type: none"> Nuove schede di presentazione; Customer satisfaction 	Annuale	<ul style="list-style-type: none"> Servizio Sociale; UOS Dir. Medico
	NARSA	Progettare un ambiente confortevole, sicuro e rilassante.	Definire modifiche ambientali e arredo che rendano piacevole e accessibile il luogo di vita degli Ospiti nei Nuclei Alzheimer RSA. Favorire i momenti di socializzazione fra familiari ed Ospiti.	<ul style="list-style-type: none"> Ospiti RSA ALZ Familiari/ caregiver 	Progetto con eventuale budget di spesa	Annuale	Direttore medico
Coinvolgimento del territorio	RSA aperta	Incremento dell'attività di supporto alle famiglie/caregiver con malato di Alzheimer	Incremento della misura della RSA Aperta	<ul style="list-style-type: none"> Famiglie con malato di Alzheimer Pazienti con demenza tipo Alzheimer 	Numero delle famiglie e pazienti presi in carico	Annuale	<ul style="list-style-type: none"> Serv. Sociale UOS semiresidenziale Direzione medica
	Servizi domiciliari	Creare le premesse per l'apertura del Servizio ADI.	<ul style="list-style-type: none"> Definire i criteri per l'accreditamento ADI. Identificare le figure professionali da coinvolgere. Definire l'organizzazione possibile nell'Istituto. 	Soggetti al domicilio con bisogno di salute appropriato per il servizio ADI	Progetto ADI	Annuale	<ul style="list-style-type: none"> UOS semiresidenziale Direzione medica
Mantenimento delle abilità cognitive e motorie	RSA N.A.RSA	Contenere il decondizionamento psico-cognitivo e migliorare il tono dell'umore degli Ospiti della RSA.	Introduzione nelle consuete attività svolte nei reparti di programmi di stimolazione cognitiva basati su educazione ritmica, arteterapia, interventi di psicomotricismo e pet therapy.	ospiti RSA	<ul style="list-style-type: none"> Report delle attività svolte. Media partecipanti 	Annuale	Incaricato da Direttore Medico

Educazione alla salute e promozione del benessere	DH	Prevenzione primaria/secondaria di patologie ortopedica/neurologica cronica.	Gruppi di educazione al movimento come proposta durante il ricovero dei pazienti in CDC o Gen e Ger.	Utenti esterni in età geriatrica affetti patologie degenerative del sistema locomotore.	<ul style="list-style-type: none"> • Contenimento dei sintomi. • Mantenimento dell'autonomia e delle performance motorie. 	Annuale	UOS area semiresidenziale
Sostegno delle famiglie e dei caregiver	RSA ALZ RSA	Prosecuzione del programma "Alzheimer Café"	Incontri periodici con familiari di soggetti con Mal. Di Alzheimer e confronto su problemi presentati dalla malattia.	Familiari	Contenimento del burnout dei familiari.	Annuale	<ul style="list-style-type: none"> • UOS area semiresidenziale • Dir. Medico
Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure	RSA RSA-Alz.	<ul style="list-style-type: none"> • Ridefinizione dello Psicologo nelle attività di reparto. • Identificazione fattori di stress-relazionale fra Ospiti e Assistenti/Caregiver • Prosecuzione di percorsi formativi per la messa a punto di competenze relazionali, gestione dei conflitti e umanizzazione delle cure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ridefinizione delle UVG (calendarizzazione, verbali, completezza dei PI e PAI) • Incontri di supporto all'equipe di reparto con intervento della psicologa inerenti al clima lavorativo e al vissuto relazionale 	Equipe socio sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Problemi trattati nelle riunioni. • Periodicità nelle riunioni di equipe per i PI e PAI. • Verbali degli incontri • Valutazione della customer satisfaction 	Annuale	Incaricato da Direttore Medico
	RSA N.A.RSA CI DH	Migliorare il lavoro di équipe e la comunicazione fra figure professionali e servizi.	<ul style="list-style-type: none"> • Calendarizzazione delle UVG settimanali; • Definizione di un format come verbale di riunione; • Svolgimento delle UVG di reparto. 	Equipe socio-sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • N° di UVG svolte. • Numero e tipo dei componenti delle riunioni • Pazienti trattati. 	Annuale	Resp. UOSS
	RSA NARSA CI	Sviluppo di un programma di aggiornamento continuo del personale di reparto su temi "base" dell'assistenza e sull'umanizzazione delle cure.	Definizione e calendarizzazione di una serie di interventi e i loro contenuti. Per l'anno in corso saranno trattati: disfagia e malnutrizione; cadute e contenzione; continenza urinaria e cateterizzazione; abusi e maltrattamenti.	Equipe socio sanitaria, in particolare OSS/ASA/OTA, IP, Medici.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazioni • Calendario presentazioni 	Pluri-annuale	<ul style="list-style-type: none"> • Resp. UOSS • Dir. medico

Direttore Medico: Dr. Stefano Fabbrini

Direttore Operativo degli Istituti: Dr. Giovanni MERCURI

OBIETTIVI SPECIFICI, ATTIVITÀ E PROGRAMMAZIONE PER AMBITI - ISTITUTO C.GOLGI DI ABBIATEGRASSO

AMBITI	UNITA' D'OFFERTA	OBIETTIVI	ATTIVITA'	DESTINATARI	INDICATORE/STRUMENTO DI VERIFICA	TEMPI DI VERIFICA	VERIFICATORE
Educativo Animativo Socializzazione	Cure Intermedie Cure Intermedie Alzheimer	Mantenimento delle relazioni familiari e amicali durante il periodo di ricovero - Mantenimento delle pratiche religiose	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso ai reparti per tutto l'orario di apertura dell'Istituto • Possibilità per i familiari di pranzare con il paziente in reparto • Organizzazione di momenti di preghiera in reparto, accompagnamento alle funzioni in chiesa da parte di volontari 	Tutti i pazienti delle degenze riabilitative	Parte della customer satisfaction Report, risultati dell'indagine	annuale	Caporeparto e Medico Responsabile del Nucleo/U.R.P.
	Età evolutiva : trattamenti ambulatoriali in Cure Intermedie e Progetto Autismo	Mantenere delle relazioni familiari e valorizzare il ruolo educativo dei genitori in qualità di partners nella rete di operatori implicati nell'educazione e nell'inserimento scolastico e sociale del bambino. Favorire competenze di autonomie personali, attività sociali e identificare possibili attività per il tempo libero utili ai minori per il progetto di vita.	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso dei familiari al reparto in corrispondenza del trattamento ambulatoriale. • Condivisione dei progetti riabilitativi e incontri periodici o con Medico N.P.I o con figura del Case-Manager o percorsi a sostegno della genitorialità con psicologi di Reparto. • Interventi dedicati in ambito domiciliare, scolastico e sociale. 	Tutti i pazienti delle degenze riabilitative	Parte della customer satisfaction Report, risultati dell'indagine Utilizzo della Vinaland Adaptive Behavior Scales	Annuale Annuale	Caporeparto e Medico Responsabile del Nucleo/U.R.P. Operatori del Servizio
	CDC e CDC Alzheimer	Mantenimento delle relazioni familiari e amicali. Valorizzazione delle relazioni tra pazienti sorte durante la frequenza del servizio.	Accesso al settore dedicato per tutto l'orario di apertura del servizio di familiari e volontari. Possibilità per i familiari di pranzare con il paziente in reparto (alla ripresa)	Tutte le PCD (persone con demenza) che accedono al servizio		annuale	Caporeparto e Medico Responsabile del Nucleo
	RSA e RSA Alzheimer	Mantenimento dell'identità personale, dei legami familiari e amicali. Rispetto dei valori religiosi e spirituali e delle pratiche relative.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo di dossier biografico finalizzato alla stesura del progetto animativo • Accesso ai reparti per tutto l'orario di apertura dell'Istituto • Possibilità per i familiari di pranzare con il paziente in reparto • Organizzazione di momenti di preghiera in reparto • Accompagnamento in chiesa, all'interno e all'esterno dell'Istituto 	Tutti i pazienti in relazione alle condizioni di salute	Questionario soddisfazione Report	annuale	Dirigente medico e coordinatore di reparto, Servizio sociale

	RSA aperta	Mantenimento dell'identità personale, dei ruoli familiari. Rispetto dei valori di riferimento	Ricognizione e raccolta di informazioni personali e familiari	Tutti i pazienti in carico	Scheda di raccolta informazioni FASAS	Alla presa in carico del paziente	Operatori del servizio
Coinvolgimento del territorio	Cure Intermedie Cure Intermedie Alzheimer	Collaborazione con i servizi di continuità assistenziale degli ospedali della ASST Ovest Milanese	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione ad eventuali tavoli indetti dalla direzione socio-sanitaria della ASST Ovest Milanese. • Contatti con il servizio di continuità assistenziale dell'Ospedale di Magenta. 	Servizi coinvolti nella presa in carico del paziente cronico e fragile, compresi gestori e co-gestori come da DGR 6164/2017	sensibilizzazione relativa alla problematica della Malattia di Alzheimer Effettuazione delle attività Relazione	annuale	Resp settore Alzheimer
	DH e trattamenti Ambulatoriali	Informazione ed eventuale collaborazione con i medici di famiglia, in relazione alla necessità di continuità della cura Continuità di cura con altre unità di offerta	Contatti telefonici o via mail, lettera di dimissione	medici di famiglia medici delle altre UO	FASAS, sezione colloqui lettera di dimissione verifica FASAS	periodico	Medico / Coordinatore del Nucleo
	Età evolutiva : trattamenti ambulatoriali in Cure Intermedie e Progetto Autismo	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione ed eventuale collaborazione con i Pediatri di libera , in relazione alla necessità di continuità della cura con altre unità di offerta. • Informazione e collaborazione con gli istituti scolastici di diverso grado di istruzione, in relazione alla necessità di condividere obiettivi comuni e finalizzare strumenti adeguati allo sviluppo del minore. • Collaborazione con i Servizi di Neuropsichiatria Infantile Territoriali, a supporto di trattamenti riabilitativi in soggetti già diagnosticati. • Collaborazione con i Servizi Sociali ed Enti Giudiziari a supporto di casi di forte disagio sociale e a favore della tutela del minore. 	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione ad eventuali tavoli indetti dalla direzione socio-sanitaria della ASST Ovest Milanese. • Contatti e riunioni d'equipe con le ASST OVEST-MI di Abbiategrasso, Magenta; Trezzano e Buccinasco. • Riunioni periodiche con le scuole prestando attenzione particolare per soggetti con sostegno scolastico o certificazione DSA. • Contatti telefonici o via mail, relazioni, lettera di dimissione. • Partecipazione a udienze in Tribunale per la tutela dei Minori 	Pediatri di libera scelta, Medici NPI delle altre UO, Dirigenti scolastici, Coordinatori per il sostegno scolastico, figure educative, insegnanti di classe e di sostegno, Assistenti Sociali, Giudici e Avvocati.	FASAS, sezione restituzioni o gruppi operativi, relazioni periodiche di valutazione e di aggiornamento, lettera di dimissione, verifica FASAS	periodico	Tutti gli operatori del Servizio in riferimento alla necessità emergente

Coinvolgimento del territorio	CDC e CDC Alzheimer	Informazione ed eventuale collaborazione con i medici di famiglia, in relazione alla necessità di continuità della cura. Per il CDC Alzheimer collegamento con i CDCD del territorio, coinvolgimento con il progetto Dementia Friendly Community in collaborazione con La Federazione Alzheimer, La Fondazione Golgi Cenci e il Comune di Abbiategrasso	Contatti telefonici o via mail, lettera di dimissione. Partecipazione dei pazienti e familiari ad eventi/attività organizzati e momenti di formazione	medici di famiglia/ specialisti CDCD, malati e loro familiari quando indicato	FASAS, sezione colloqui, lettera di dimissione Verifica FASAS	periodica	Medico / Coordinatore del Nucleo
	Cure Domiciliari	Coordinamento con il medico di famiglia e con lo sportello voucher ASST Ovest Milanese alla luce anche della nuova riclassificazione degli utenti in carico (DGR 6867/2022)	colloqui coordinamento	Figure professionali	Colloqui con il MMG Coordinamento con sportello Voucher Tracciabilità del colloqui con il MMG nel diario Tracciabilità del coordinamento con sportello Voucher nel Diario	Periodica	Coordinatore del servizio
	RSA e RSA Alzheimer	Mantenimento dei legami con il contesto di provenienza e con le realtà associative del territorio Sensibilizzazione relativa alla problematica della Malattia di Alzheimer in collaborazione la Fondazione Golgi Cenci e la Federazione Alzheimer Integrazione con la ASST Ovest Milanese nella costruzione di percorsi integrati	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di attività con le scuole cittadine • Intervento di associazioni del territorio per momenti di intrattenimento • Iniziative formative per volontari e per familiari in collaborazione con la Fondazione Golgi Cenci • Riunioni programmatiche con i volontari AVO • Partecipazione al progetto della ASST Ovest Milanese sul monitoraggio dell'uso dei servizi da parte delle persone in lista d'attesa per RSA Alzheimer 	Tutti i pazienti in relazione alle condizioni di salute Volontari AVO Famiglie utenti in lista d'attesa	Piano attività animazione Piano formazione volontari Pianificazione incontri con i volontari Report	annuale	Servizio sociale, coordinatore NA, medici del settore
	RSA aperta	Coordinamento con il medico di famiglia e con il servizio sociale comunale nei casi indicati.	colloqui	Tutte le figure professionali coinvolte	Colloqui con il MMG Tracciabilità del colloqui con il MMG	periodica	Coordinatore Caremanager

Mantenimento delle abilità cognitive e motorie.	Cure Intermedie Cure Intermedie Alzheimer	<ul style="list-style-type: none"> • Il recupero di abilità cognitive e motorie è obiettivo specifico dell'intervento riabilitativo • Per il Nucleo Alzheimer si aggiunge il compenso dei disturbi comportamentali 	Intervento di fisioterapia, terapia occupazionale, logopedia e stimolazione cognitiva, anche con metodica di teleriabilitazione (solo con pazienti selezionati e con modalità in corso di definizione)	Tutti i pazienti delle degenze riabilitative, secondo il progetto e i programmi riabilitativi	Scale di valutazione specifiche Report sull'efficacia dell'intervento per il Nucleo Alzheimer relazione annuale di monitoraggio in conformità alla Certificazione GentleCare	annuale	Direttore medico, responsabile del progetto Alzheimer aziendale
	DH e trattamenti Ambulatoriali	Il recupero di abilità cognitive e motorie è obiettivo specifico dell'intervento riabilitativo	Intervento di fisioterapia, terapia occupazionale, logopedia	Tutti i pazienti in carico, secondo il progetto e i progr. riabilitativi	valutazione specifiche	annuale	responsabile UOS del settore
	Età evolutiva : trattamenti ambulatoriali in Cure Intermedie e Progetto Autismo	<ul style="list-style-type: none"> • Il recupero di abilità cognitive e motorie è obiettivo specifico dell'intervento riabilitativo • Per il Progetto Autismo si aggiunge il compenso dei disturbi comportamentali 	Intervento di neuro-psicomotricità, riabilitazione visiva, logopedia e stimolazione cognitiva e trattamenti cognitivo-comportamentali.	Tutti i pazienti delle degenze riabilitative, secondo il progetto e i programmi riabilitativi	Scale di valutazione specifiche Report sull'efficacia dell'intervento per il Progetto Autismo: relazione annuale di monitoraggio per ATS come monitoraggio della progettualità	annuale	Medico / Coordinatore del Servizio/ Case-Manager
	CDC e CDC Alzheimer	Il recupero di abilità cognitive e motorie è obiettivo specifico dell'intervento riabilitativo	<ul style="list-style-type: none"> • Il recupero di abilità cognitive e motorie è obiettivo specifico dell'intervento riabilitativo • Intervento di stimolazione cognitiva, fisioterapia, terapia occupazionale, logopedia. • Per il CDC Alzheimer il PRI viene definito secondo la logica del "GentleCare", modello di riferimento per il settore Alzheimer dell'Istituto 	Tutti i pazienti in carico, secondo il progetto e i programmi riabilitativi	Scale di valutazione specifiche Analisi data base	annuale	Direttore medico/ responsabile UOS del settore
	Cure Domiciliari	Recupero e Ottimizzazione delle abilità residue	<ul style="list-style-type: none"> • Intervento di fisioterapia, logopedia • Identificazione e scelta di ausili idonei 	I pazienti con indicazione specifica	Progetto individuale Pianificazione delle attività Coerenza tra progetto e pianificazione del Diario domiciliare	Periodica	Operatori del servizio
	RSA e RSA Alzheimer	Garantire il mantenimento e l'effettivo esercizio delle abilità residue	Intervento di stimolazione al movimento/ fisioterapia come da PAI, logopedia /animazione stimolazione cognitiva globale	Tutti i pazienti in relazione alle condizioni di salute	Progetto individuale e pianificazione delle attività Diari dei professionisti responsabili attività	periodica	Medico di Reparto

	RSA aperta	Recupero e Ottimizzazione delle abilità residue	<ul style="list-style-type: none"> • Interventi declinati di terapia occupazionale • Valutazione idoneità e sicurezza del domicilio • Identificazione e scelta di ausili idonei • Stimolazione cognitiva globale 	Tutti i pazienti in relazione alle indicazioni specifiche contenute nel PI	Progetto individuale Pianificazione delle attività Coerenza tra progetto e pianificazione del diario domiciliare	periodica	Operatori del servizio
Educazione alla salute e promozione del benessere	Cure Intermedie Cure Intermedie Alzheimer	Mantenimento dei risultati raggiunti nella degenza riabilitativa.	Colloqui pre- dimissione, lettera di dimissione, educazione al care giver alla corretta mobilitazione e assistenza	I pazienti e loro familiari, ove previsto nel progetto individuale	effettuazione attività Scheda colloqui con i familiari, diario riabilitativo, lettera di dimissione	In dimissione	medico di reparto
	DH e trattamenti Ambulatoriali	Mantenimento dei risultati raggiunti con l'intervento riabilitativo.	Colloqui pre- dimissione, lettera di dimissione, educazione al paziente ed eventualmente al care giver .	I pazienti e loro familiari, ove previsto nel progetto individuale	effettuazione attività scheda colloqui con i familiari, diario riabilitativo, lettera di dimissione	In dimissione	medico di reparto
	Età evolutiva: trattamenti ambulatoriali in Cure Intermedie e Progetto Autismo	Mantenimento dei risultati raggiunti con l'intervento riabilitativo. Contatti e raccordi con i Servizi presenti sul territorio per favorire la continuità assistenziale in seguito al raggiungimento della maggiore età.	Colloqui pre-dimissione, lettera di dimissione, educazione al paziente ed al caregiver. Restituzioni condivise con i caregiver e gli specialisti dei futuri Servizi di riferimento	I minori ed i loro caregiver, ove previsto nel progetto individuale	Tracciabilità dei colloqui nel FASAS, diario riabilitativo, progetto riabilitativo individuale, relazioni, lettera di dimissione	In dimissione	medico di reparto Case-Manager
	CDC e CDC Alzheimer	Mantenimento dei risultati raggiunti con l'intervento riabilitativo.	Colloqui pre- dimissione, lettera di dimissione, educazione al paziente ed eventualmente al caregiver (programma di stimolazione domiciliare per CDC Alzheimer	I pazienti e loro familiari, ove previsto nel progetto individuale	effettuazione attività scheda colloqui con i familiari, diario riabilitativo, lettera di dimissione	In dimissione	Medico di reparto
	Cure Domiciliari	Attenzione e coinvolgimento di familiari e badanti finalizzata al mantenimento delle abilità residue	Addestramento familiari e badanti su tematiche specifiche	Caregiver	Progetto individuale Pianificazione delle attività Coerenza tra progetto e pianificazione del Diario domiciliare	Periodica	Operatori del servizio
	RSA e RSA Alzheimer	Attenzione e coinvolgimento di operatori e familiari finalizzata al mantenimento delle abilità residue e di adeguato livello di confort	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui dei familiari/ residenti con più figure professionali • Addestramento operatori e familiari su tematiche specifiche • Identificazione e scelta di ausili idonei 	Tutti i pazienti in relazione alle condizioni di salute e relativi familiari	Questionario soddisfazione Report customer Colloqui con i famigliari Tracciabilità colloqui nel FASAS	Annuale periodica	Responsabile servizio sociale Medico di reparto coordinatore

	RSA aperta	Attenzione e coinvolgimento di familiari e badanti finalizzata al mantenimento delle abilità residue e alla gestione dei disturbi del comportamento	Addestramento familiari e badanti su tematiche specifiche da parte di terapeuta occupazionale e infermiere	Caregiver	Progetto individuale Pianificazione delle attività Coerenza tra progetto e pianificazione Diario domiciliare	periodica	Operatori del servizio
Sostegno delle famiglie e dei caregiver	Cure Intermedie Cure Intermedie Alzheimer	Garantire ai pazienti una collocazione e assistenza adeguata al termine della riabilitazione, orientare le famiglie nelle scelte post dimissione in relazione alla situazione del paziente	Colloqui con i familiari da parte dell'équipe di reparto, intervento del Servizio Sociale anche per attivazione di servizi territoriali, certificazioni per Invalidità Civile e per amministrazione di sostegno, prescrizione di ausili	I pazienti e i caregivers che ne necessitano, secondo il progetto individuale	servizi attivati, ausili prescritti, certificazioni effettuate Formazione caregiver FASAS sezione del FASAS dedicata ai colloqui con i familiari, diari	annuale, a campione alla dimissione	Direttore medico, o il suo delegato, resp. Servizio Sociale medico di reparto
	DH e trattamenti Ambulatoriali	Orientare le famiglie nelle scelte post dimissione in relazione alla situazione del paziente	Colloqui con i familiari da parte dell'équipe di reparto, prescrizione di ausili	I pazienti e i caregivers che ne necessitano, secondo il progetto individuale	ausili prescritti, certificazioni effettuate – FASAS - Formazione caregiver scheda colloqui con i familiari, diari	annuale, a campione alla dimissione	Medico / Coordinatore del Nucleo medico di reparto/riabilitatore
	Età evolutiva: trattamenti ambulatoriali in Cure Intermedie e Progetto Autismo	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire ai pazienti una collocazione e assistenza adeguata al termine della riabilitazione, orientare le famiglie nelle scelte post dimissione in relazione alla situazione del paziente. • Attenzione e coinvolgimento di operatori e familiari finalizzata al mantenimento delle abilità residue finalizzate al progetto di vita, • Attenzione e coinvolgimento di familiari e figure educative finalizzata al mantenimento delle abilità residue e alla gestione dei disturbi del comportamento. 	Colloqui con i familiari da parte dell'équipe di reparto, riunioni condivise con i caregiver ed i servizi territoriali per garantire continuità assistenziale, certificazioni per richiesta di Invalidità Civile e per richiesta di sostegno scolastico, prescrizione di ausili, coinvolgimento diretto nei trattamenti di famiglia e figure educative con l'attivazione di specifici percorsi abilitativi.	I pazienti e i caregivers che ne necessitano, secondo il progetto individuale	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi attivati, ausili prescritti, certificazioni effettuate • Formazione dei caregiver e delle figure educative, • FASAS • sezione del FASAS dedicata ai colloqui con i familiari, diari, P.R.I. 	annuale, a campione in dimissione	Direttore medico, o il suo delegato, medico di reparto

Sostegno delle famiglie e dei caregiver	CDC e CDC Alzheimer	Orientare le famiglie nelle scelte post dimissione in relazione alla situazione del paziente	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui con i familiari da parte dell'équipe di reparto, prescrizione di ausili • Per CDC Alzheimer intervento del Servizio Sociale anche per attivazione di servizi territoriali, certificazioni per Invalidità Civile e per amministrazione di sostegno 	I pazienti e i caregivers che ne necessitano, secondo il progetto individuale	<ul style="list-style-type: none"> • ausili prescritti, certificazioni effettuate • FASAS • Formazione del caregiver, compresi programmi specifici per CDC Alzheimer • Scheda colloqui con i familiari, diari 	annuale, a campione alla dimissione	Medico / Coordinatore del Nucleo medico di reparto/ riabilitatore
	Cure Domiciliari	continuità assistenziale	reperibilità telefonica	caregiver	Disponibilità a colloqui Attività di care management da parte dell'infermiere responsabile della presa in carico.	Alla dimissione dal servizio	Coordinatore del servizio/servizio URP
	RSA e RSA Alzheimer	Accompagnamento nell'inserimento del paziente in reparto. Accompagnamento della famiglia nella fase di eventuale dimissione Sostegno in relazione alle questioni etiche. Sostegno all'autodeterminazione del paziente	Colloqui con i familiari da parte dell'équipe di reparto, sia in fase di inserimento sia in fase di trasferimento. Intervento del Servizio Sociale per certificazioni per Invalidità Civile e a 1 mese dall'ingresso in struttura. Distribuzione informativa relativa alla nomina di amministratore di sostegno. Istruzione del ricorso per la nomina dell' AdS su casi selezionati Incontri di settore con Comitato Parenti	Tutti i pazienti in relazione alle condizioni di salute e relativi familiari Comitato Parenti	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui con Servizio sociale Pianificazione colloqui con i familiari • Per NA: colloqui multi professionali Tracciabilità colloqui nel FASAS • Azioni di miglioramento previste dalla certificazione 	periodica	Responsabile servizio sociale Medico di reparto, coordinatore. Per NA: equipe di reparto
	RSA aperta	aiuto ai familiari ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà relazionali con la persona con demenza	intervento dello psicologo quando indicato	caregiver	Pianificazione Colloqui / visite Attività di care management	periodica	Care manager
Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure	Cure Intermedie Cure Intermedie Alzheimer	Raggiungimento degli obiettivi della cura con metodologia di intervento basata sulla persona Cura delle capacità relazionali dello staff Attivazione, alla fine della fase sperimentale in corso, di un sistema di monitoraggio ad infrarossi per la sorveglianza e prevenzione delle cadute nei pazienti con demenza ricoverati nel Nucleo (compresa la fase di formazione del personale)	Riflessione organizzativa, con le équipes di reparto. Briefing settimanale dell'équipe dirigente del reparto Percorso formativo per l'acquisizione, o la messa a punto, di competenze relazionali/ comunicative e per la gestione dei conflitti, come prescritto dalla DGR 2569/14 sui requisiti di accreditamento delle unità di offerta socio sanitarie	équipes di reparto	Indagine di customer satisfaction Report, risultati dell'indagine Effettuazione attività di miglioramento previste dalla certificazione Gentlecare. Relazione di monitoraggio per rinnovo Certificazione Gentlecare Documento di audit	annuale Annuale	Caporeparto e Medico Responsabile del Nucleo/U.R.P, Direttore medico di area Direttore Medico referente Direttore di Istituto

Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure	DH e trattamenti Ambulatoriali	Raggiungimento degli obiettivi della cura con metodologia di intervento basata sulla persona	Riflessione organizzativa, con le équipes di reparto. Briefing settimanale dell'équipe dirigente del reparto, finalizzata alla programmazione efficiente dell'attività	équipes di reparto/ ufficio accoglienza	Indagine di customer satisfaction Report, risultati dell'indagine	annuale	Caporeparto e Medico Responsabile del Nucleo/U.R.P, Direttore medico di area
	Età evolutiva: trattamenti ambulatoriali in Cure Int. e Progetto Autismo	Raggiungimento degli obiettivi della cura con metodologia di intervento basata sulla persona	Riflessione organizzativa, con le équipes di reparto. Briefing settimanale dell'équipe dirigente del reparto, finalizzata alla programmazione efficiente dell'attività	équipes di reparto/ ufficio accoglienza	Indagine di customer satisfaction Report, risultati dell'indagine	annuale	Caporeparto e Medico Responsabile del Nucleo/U.R.P, Direttore medico di area
	CDC e CDC Alzheimer	Raggiungimento degli obiettivi della cura con metodologia di intervento basata sulla persona Per CDC Alzheimer modello "GentleCare" Cura delle capacità relazionali dello staff	Riflessione organizzativa, con le équipes di reparto. Riunione dell'équipe del reparto Percorso formativo per l'acquisizione, o la messa a punto, di competenze relazionali/ comunicative e per la gestione dei conflitti, come prescritto dalla DGR 2569/14	équipes di reparto/ ufficio accoglienza	Indagine di customer satisfaction Report, risultati dell'indagine	annuale	Caporeparto e Medico Responsabile del Nucleo/U.R.P, Direttore medico di area
	Cure Domiciliari	Riconoscimento dell'identità personale e dei valori di riferimento Rispetto dell'autodeterminazione	Ricognizione e raccolta di informazioni personali e familiari	pazienti e familiari	Questionari soddisfazione Report	Alla dimissione dal servizio	Coordinatore del servizio/servizio URP
	RSA e RSA Alzheimier	Estensione della metodologia di cura centrata sulla persona, in analogia con Metodo di cura GentleCare attuato nei Nuclei Alzheimer Per RSA ALZHEIMER: mantenimento/ rinnovo Certificazione GentleCare con superamento di Audit annuale e attuazione relative azioni di miglioramento Cura delle capacità relazionali dello staff	Percorso formativo per l'acquisizione, o la messa a punto, di competenze relazionali/ comunicative e per la gestione dei conflitti, come previsto dalla DGR 2569/14 . Percorso di supervisione agli operatori a sostegno dell'equipe di cura Espletamento Audit previsti nel documento " Revisione delle Direzioni " facente parte dei documenti previsti dalla Certificazione Formazione di operatori di recente inserimento.	equipe di reparto	Revisione della Direzione Audit di certificazione	annuale	Direttore di istituto RUOC di area Responsabile servizio sociale, medico di reparto, Equipe dei NA
	RSA aperta	Trasferimento in ambito domiciliare di metodologia di cura centrata sulla persona in coerenza con il metodo Gentle Care riferimento per il Settore Alzheimer dell'Istituto	Ricognizione e raccolta di informazioni personali e familiari Aiuto ai familiari atte alla gestione delle difficoltà alla assistenza quotidiana	Pazienti e familiari	Formazione degli operatori Attestato di partecipazione ai corsi	periodica	Operatori del servizio

Direttore Medico: Dr. Giorgio PREVIDERE'

Direttore Operativo degli Istituti: Dr. Giovanni MERCURI