

Il processo di accreditamento delle Residenze Terapeutiche Riabilitative - Estensive

Il caso della RTR-E

LA FATTORIA DI VIGHEFFIO

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fattoria di Vigheffio è una residenza psichiatrica accreditata dalla Regione Emilia Romagna come Residenza per Trattamenti Riabilitativi biopsicosociali a medio termine a carattere estensivo (RTR-estensiva), per un complessivo di 17 posti letto.

Si caratterizza come una struttura residenziale e si rivolge a persone con patologie psichiche che, a causa della propria disabilità, richiedono particolare attenzione per il recupero e il ripristino del potenziale.

L'ingresso in struttura è regolamentato dal protocollo di accesso stipulato in assoluta esclusività con il DSM (Dipartimento di Salute Mentale) di Parma, che prevede eventuali ingressi provenienti da altri servizi, in caso di posti vacanti e solo dopo averne convenuto le diverse modalità. Si tratta di un servizio in grado di ospitare persone di età che variano dai 18 ai 60 anni circa.

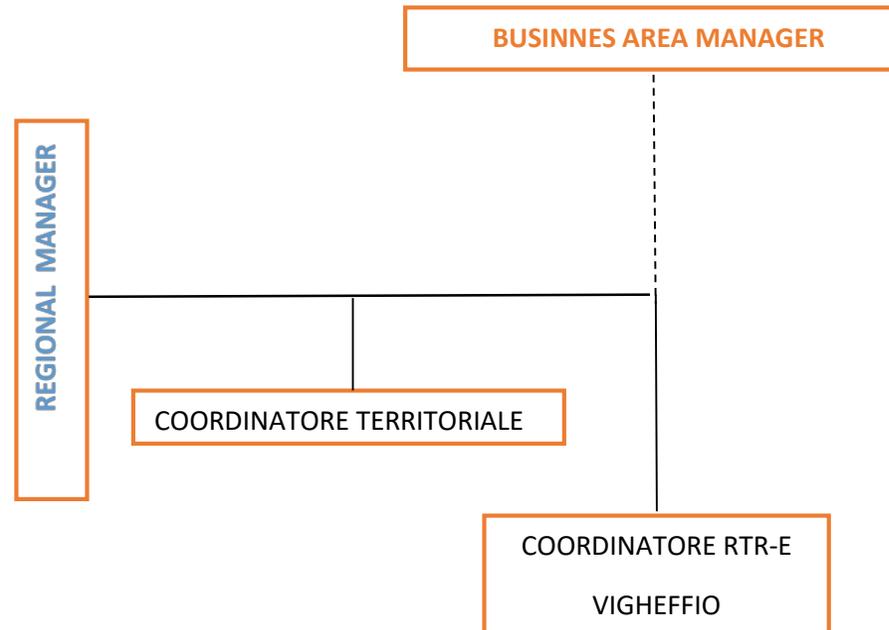
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

I pazienti rei (in ottemperanza al superamento degli OPG) trovano, all'interno della RTR **La Fattoria di Vigheffio**, una strutturata possibilità di cura che ha come obiettivo un progressivo reintegro nella società. Il lavoro per progetti e gli interventi riabilitativi che caratterizzano la quotidianità inseriscono la persona all'interno di un programma integrato e relazionale, che diventa di per sé cornice riabilitativa.

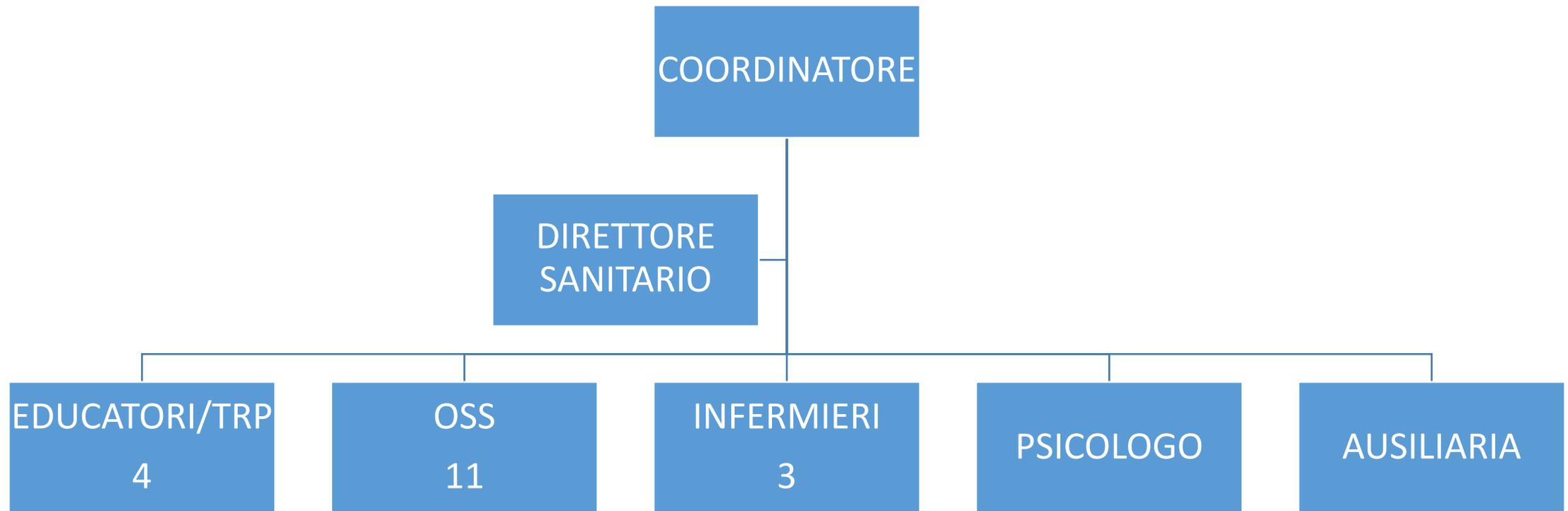
Per ogni ingresso vengono concordati, con i medici referenti, supporti terapeutici e riabilitativi specifici e ciò presuppone un lavoro di rete costante e integrato in cui vengono coinvolte anche le famiglie degli assistiti.

ORGANIGRAMMA DI INTERFACCIA

ORGANIGRAMMA INTERFACCIA BAM E REGIONAL



Organigramma di Struttura



PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA ORGANIZZATIVO

La Direzione si impegna a svolgere una funzione guida nella progettazione e gestione delle attività di strutture accreditate nel settore socio-sanitario/sanitario/riabilitativo attraverso il Regional Manager (RM) e il Business Area Manager (BAM); in particolare per la struttura **La Fattoria di Vigheffi** principale riferimento è il ***Business Area Manager "Inclusione"***.

La ***Business Area Manager "Inclusione"*** elabora linee di indirizzo e pianificazione che portano a identificare precise scelte strategiche, nonché le caratteristiche qualitative dei servizi e dei processi e la struttura ritiene importante presidiare in particolare:

- assicurare qualità ed affidabilità delle prestazioni sanitarie erogate
- realizzare percorsi organizzativi agevoli e puntuali
- sviluppare attenzione e disponibilità nei rapporti umani
- realizzare ambienti, servizi e trattamenti di elevato comfort

Il sistema di responsabilità e le deleghe stabilite dalla Direzione Aziendale di Coop Proges trovano espressione nell'organigramma che definisce:

- *la gerarchia nell'organizzazione;*
- *la posizione di ogni ruolo organizzativo previsto, le responsabilità assegnate ed i rapporti funzionali.*

L'organizzazione prevede la presenza di un Ufficio Gestione Sistemi Integrati con un proprio responsabile al quale, è affidata la responsabilità del Sistema di Gestione in conformità alle normative di riferimento e i rapporti con il DPO per quanto riguarda la normativa Privacy.

Direttore Sanitario

Contesto organizzativo: Il Direttore Sanitario è la figura in staff al Coordinatore ed è responsabile di tutti gli aspetti relativi alla gestione sanitaria della struttura.

Finalità del ruolo: Dirigere le attività finalizzate a realizzare i prodotti/servizi della Struttura Sanitaria, garantendo la gestione degli aspetti di governo clinico, igienico-sanitari e delle specifiche norme del settore.

Responsabilità:

- Effettua la valutazione dell'appropriatezza dell'inserimento e della dimissione dell'ospite;
- Assicura i rapporti con: i CSM inviati al fine di assicurare la continuità assistenziale, i MMG per la gestione delle patologie complesse, la Magistratura di Sorveglianza;
- Garantisce completezza delle informazioni di carattere sanitario fornite all'utenza e il coinvolgimento dei familiari;
- Assicura la gestione delle crisi dell'ospite e dell'urgenza psichiatrica;
- Garantisce la presa in carico farmacologica dell'ospite (prescrizione, individuazione pazienti eligibili per auto-somministrazione terapie, responsabilità campioni gratuiti e farmaci personali ospiti);
- Assicura la gestione della documentazione clinica: definizione del progetto riabilitativo dell'ospite, aggiornamento della cartella clinica, stesura della lettera di dimissione;
- Supervisiona la corretta conservazione della documentazione e assicura la consegna all'utente di copia della documentazione in caso di richiesta;
- Assicura supporto al Coordinatore nella verifica ed analisi orientata al miglioramento della documentazione clinica;
- Fornisce supporto al monitoraggio dei flussi informativi nonché al controllo e monitoraggio della correttezza dei dati, del rispetto dei tempi di trasmissione e della loro completezza;
- Collabora con tutta l'equipe per il buon funzionamento della struttura;
- Fornisce supporto nella redazione e applicazione di regolamenti interni e procedure per il funzionamento della struttura;
- Assicura, in accordo con il Coordinatore, l'integrazione operativa - a garanzia della qualità e sicurezza delle cure - mediante il coordinamento ed il monitoraggio delle attività;
- Supervisiona le attività di controllo della logistica degli ambienti sanitari, di igiene degli ambienti e di gestione dei rifiuti speciali;
- Garantisce supporto al Coordinatore nella organizzazione e controllo dei servizi alberghieri e della ristorazione;
- Garantisce supporto al Coordinatore nella organizzazione dei turni di guardia e di reperibilità;
- Assicura il controllo delle infezioni ospedaliere e di comunità e la gestione dei provvedimenti da applicare in caso di malattie infettive diffuse;
- Assicura la gestione degli adempimenti in materia di farmacovigilanza ed attività relative alla polizia mortuaria previste dalle norme vigenti;
- Assicura il rilascio agli aventi diritto delle attestazioni o certificazioni sanitarie previste, riguardanti le prestazioni eseguite dalla struttura.

Coordinatore di Struttura

Contesto organizzativo: E' responsabile dell'organizzazione e del corretto funzionamento di tutti i singoli aspetti di gestione del servizio che sovrintende. Dipende gerarchicamente dal Regional Manager e funzionalmente dal Business Area Manager.

Finalità del ruolo: Dirigere le attività finalizzate alla realizzazione del servizio, garantendo la gestione degli aspetti di governo tecnico-riabilitativo, organizzativo e di qualità.

Responsabilità:

- Assicura una adeguata relazione e comunicazione con gli utenti e con i loro famigliari;
- Garantisce adeguata comunicazione e completezza delle informazioni con gli Enti inviati;
- Assicura la corretta applicazione delle procedure di gestione del servizio;
- Garantisce la realizzazione delle strategie e delle relazioni operative con i collaboratori, clienti e visitatori per favorire un buon clima interno;
- Assicura il rispetto nelle norme e dei regolamenti definiti dalle Funzioni aziendali Qualità, Sicurezza e Privacy;
- Assicura azioni rivolte a Enti inviati e Famiglie finalizzate all'inserimento di nuovi ospiti;
- Garantisce la individuazione di fornitori locali con criteri di qualità ed economicità;
- Assicura gli approvvigionamenti giornalieri/settimanali necessari all'interno del budget di spesa;
- Propone alla funzione Personale la sostituzione di risorse umane per le figure da assumere;
- Assicura il corretto flusso informativo tra la Cooperativa e la struttura e viceversa;
- Garantisce il monitoraggio degli ordini fornitori in entrata e in uscita;
- Assicura la raccolta ed elaborazione dei dati per il monitoraggio degli indicatori e degli eventi avversi;
- Garantisce la condivisione e l'applicazione del Master Budget annuale;
- Assicura il corretto utilizzo della modulistica da parte di tutti i collaboratori (cassa ospiti e comunità, moduli risorse umane, documentazione clinica);
- Garantisce la pianificazione ed effettuazione di incontri di verifica con i Servizi inviati;
- Assicura la corretta gestione della progettazione riabilitativa degli ospiti in carico;
- Garantisce la corretta gestione delle dimissioni assistite;
- Assicura supporto al Direttore Sanitario nella valutazione dell'appropriatezza dell'inserimento e della dimissione dell'ospite;
- Garantisce, in accordo con il Direttore Sanitario, l'integrazione operativa - a garanzia della qualità e sicurezza delle cure - mediante il coordinamento ed il monitoraggio delle attività;
- Presiede e Collabora con tutta l'equipe per il buon funzionamento della struttura, definisce l'ordine del giorno;
- Garantisce, in accordo con il Direttore Sanitario, la corretta conservazione della documentazione e la consegna all'utente di copia della documentazione in caso di richiesta;
- Assicura, in accordo con il Direttore Sanitario, la verifica ed analisi orientata al miglioramento della documentazione clinica;
- Assicura supporto al Direttore Sanitario nelle attività di controllo della logistica degli ambienti sanitari, di igiene degli ambienti e di gestione dei rifiuti speciali;
- Assicura, con il supporto del Direttore Sanitario, la organizzazione e il controllo dei servizi alberghieri e della ristorazione;
- Assicura, in accordo con il Direttore Sanitario, la organizzazione dei turni di guardia e di reperibilità;

PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

Il Regional Manager e la Business area manager (su mandato della Direzione), in stretto concerto con le Strutture, e valutando gli indirizzi di programmazione regionale e locale, le richieste della committenza (Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dell'AUSL di Parma), i bisogni espressi dai clienti-utenti ha determinato le caratteristiche della propria offerta attraverso:

la definizione dei servizi offerti, in termini di qualità percepita dall'utente e di efficacia dal punto di vista sanitario;

la determinazione per le caratteristiche principali di standard di riferimento, intesi come il livello di qualità (misurabile) che si ritiene necessario garantire.

Le principali tipologie di servizi e prestazioni erogate sono: servizio medico sanitario, servizio educativo/riabilitativo, servizio infermieristico, servizio assistenziale, servizio alberghiero, servizio assistenziale tutelare, servizio psicologico.

PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Il Sistema di monitoraggio è finalizzato alla valutazione dei seguenti aspetti:

1. livello di raggiungimento degli **obiettivi generali e specifici** (qualitativi e gestionali)
2. rispetto degli standard associati alle **caratteristiche qualitative dei servizi offerti**
3. livello di **soddisfazione degli utenti** che viene annualmente valutata attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento a pazienti, familiari e Servizi Inviati e rispetto degli impegni dichiarati nella Carta dei Servizi
4. andamento dei principali **processi aziendali e percorsi clinico-assistenziali**, adeguatezza ed efficienza del funzionamento (appropriatezza/continuità assistenziale, analisi dei rischi, utilizzo delle risorse, rispetto delle norme definite, clima organizzativo)

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' E VERIFICA RISULTATI

Il raggiungimento degli obiettivi pianificati, sia relativi agli aspetti gestionali che di qualità del servizio, è valutato in sede di verifica periodica attraverso la redazione di una Relazione annuale da parte del servizio; e l'elaborazione del Riesame da parte della direzione di Cooperativa.

Il Coordinatore della "Fattoria di Vigheffio" per verificarne il raggiungimento, pianificare eventuali azioni correttive e riavviare il processo di pianificazione per il periodo successivo hanno come interfacce interne alla coop il BAM, RM

La Direzione, con il coinvolgimento del Coordinatore della "Fattoria di Vigheffio" ha individuato una serie di caratteristiche generali che nel loro insieme permettono di definire e valutare il livello qualitativo dei servizi offerti.

Tali standard sono sintetizzati all'interno del documento **Cruscotto indicatori** in cui sono identificati:

- caratteristiche delle tipologie di servizio da monitorare;
- indicatori di controllo;
- standard di riferimento (valori attesi);
- responsabilità della rilevazione dei dati;
- modalità e strumenti per la rilevazione dei dati;
- responsabilità e periodicità dell'elaborazione dei dati;

I dati relativi agli indicatori definiti sono raccolti ed elaborati dalla Direzione delle Residenze e inviati alla BUSINESS AREA di riferimento.

Oltre che in funzione di questa attività di monitoraggio costante, il raggiungimento degli standard pianificati e l'attivazione di adeguate azioni correttive, conseguenti al non mantenimento degli stessi, sono valutati dai Coordinatori delle Strutture Accreditate con le relative equipe

INGRESSI/DIMISSIONI

n ingressi nell'anno

n dimissioni nell'anno

TASSO OCCUPAZIONE POSTI

n giorni di presenza pazienti in carico / n posti * 365 gg

>= 95%

PERCORSI

% ricoveri con scheda d'invio e progetto riabilitativo

>= 98%

% dimissioni gestite dopo contatto con Serv Territoriali per garantire continuità assistenziale

>= 98%

% ricoveri in reparti per acuti

<= 8%

% abbandoni (drop out) del percorso riabilitativo

<= 8%

% pazienti con permanenza in struttura > a 2 anni

<= 8%

% pazienti che dopo 1 anno dalla dimissione non hanno avuto ricoveri in strutture Residenziali o per Acuti

<= 8%

SODDISFAZIONE UTENTI

% pazienti soddisfatti complessivamente della struttura	>= 80%
% pazienti soddisfatti del percorso di cura	>= 80%
Reclami	tendente a 0

ESITI CLINICI

Condizioni cliniche migliorate alla dimissione (misurazione con scala validata)

=>85%'

ADERENZA A BUONE PRASSI

% Controlli sulla cartella clinica

=>80%'

% cartelle cliniche conformi

=>90%'

GESTIONE DEL RISCHIO	
n Eventi avversi	
n Cadute	
n Comportamento aggressivo	
n Comportamento autolesivo	
n Inadeguata procedura assistenziale	
n Allontanamento paziente non autorizzato	
n Inadeguata gestione terapia farmacologica	
n Eventi avversi con esito severo (esito 6 e 7)	tendente a 0
Richieste di risarcimento	tendente a 0
n Infortuni operatori	tendente a 0

SODDISFAZIONE OPERATORI

% collaboratori soddisfatti	>= 90%
Turnover volontario	
Tasso di assenteismo	

SVILUPPO COMPETENZE

% collaboratori con valutazione competenze	>= 98%
% operatori che hanno partecipato a percorsi formativi	>= 98%
Ore medie di formazione per dipendente	

GESTIONE INTERFACCE

n e tipologia di non conformità dei principali fornitori	assenza NC gravi
--	------------------

Conclusioni