



## **Documento interno di riorganizzazione delle attività e dei servizi dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola per la definizione degli obiettivi specifici per l'anno 2022**

### **PREMESSA**

Il presente documento ha lo scopo di definire le linee guida interne volte alla riorganizzazione delle attività e dei servizi dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola. La pandemia, in due anni, ha evidenziato le criticità del sistema ed ha delineato gli aspetti principali su cui risulta necessario insistere al fine di realizzare un servizio di qualità nei confronti degli Anziani e dei Pazienti che accedono alle strutture gestite dall'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola.

Sebbene le analisi interne abbiano evidenziato un buon grado di soddisfazione da parte degli stakeholder Aziendali emerge una forte criticità nella gestione del Risorse Umane sia in termini numerici a seguito di carenza di figure sanitarie sia in termini motivazionali e di benessere organizzativo.

Il documento ha pertanto la finalità di definire le strategie operative che si intendono porre in essere per affrontare tale situazione e per realizzare un vero processo di cambiamento. Il documento definisce altresì gli obiettivi strategici e specifici per ciascun servizio e per ciascuna struttura per l'anno 2022 al fine di motivare il Personale al raggiungimento degli stessi. Il processo di definizione ed assegnazione di obiettivi è stato effettuato in forma condivisa con i Referenti dei servizi e/o con i rappresentanti degli stessi.

### **DIRETTRICI DA SEGUIRE PER IL CAMBIAMENTO PRESSO LA SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA**

Al fine di affrontare il percorso di cambiamento risulta necessario acquisire la consapevolezza della necessità di affrontare lo stesso. I colloqui personali avvenuti nel corso del 2021 tra il Personale Dipendente e la direzione, gli incontri di equipe, l'esito dell'analisi del benessere organizzativo, i questionari di soddisfazione dei servizi, le nuove esigenze dei Residenti/Pazienti, l'andamento pandemico ha reso evidente come i servizi e le attività debbano essere oggetto di CAMBIAMENTO.

Con tale consapevolezza le direttrici che verranno seguite per realizzare il cambiamento sono di seguito sintetizzate:

- Individuazione delle figure chiave del cambiamento. Per fare ciò sono state indette differenti procedure volte a selezionare le figure di riferimento per ciascun gruppo di persone. In particolare si è provveduto alla nomina di un Referente per ciascun servizio erogato socio assistenziale e sanitario e dei servizi generali ed alberghieri. Tali figure avranno il compito di supportare il cambiamento ciascuno nell'ambito del proprio servizio e soprattutto all'interno dell'equipe.
- Individuazione del nuovo Coordinatore dei Servizi Socio Sanitari ed Assistenziali e creazione della figura di Coordinamento dei servizi generali ed assistenziali. In



relazione alle crescenti esigenze dei Residenti, alle difficoltà nel realizzare un gruppo infermieristico omogeneo ed in relazione alla necessità di creare una forte alleanza con i familiari dei Residenti è stato deciso di suddividere il ruolo del Coordinatore dei Servizi Socio Assistenziali e Sanitari dal Coordinatore dei Servizi Alberghieri e Generali. Per ciascun ruolo saranno individuate apposite figure a cui assegnare le singole responsabilità. L'intenzione è soprattutto fare in modo che il Coordinatore dei Servizi Socio Assistenziali e Sanitari possa presidiare attentamente il processo di assistenza e di cura del Residente.

- Analizzare nel dettaglio le risposte ottenute dal questionario per il benessere organizzativo al fine di attivare interventi mirati nei confronti del Personale.
- Attivare incontri soprattutto con i liberi professionisti infermieri al fine di creare, nel limite dei vincoli presenti, un gruppo di infermieri in grado di garantire la presa in carico e la cura del Residente. Scopo degli incontri è altresì quello di strutturare una nuova turnistica in grado di garantire la continuità di informazione.

#### **DIRETTRICI DA SEGUIRE PER IL CAMBIAMENTO PRESSO LA CASA DELLA SALUTE DI ALA**

Trattandosi di un servizio di nuova istituzione molte delle azioni volte al cambiamento risultano essere già state realizzate. In particolare:

- Potenziamento del servizio di Coordinamento mediante assegnazione di una risorsa a tempo pieno.
- Potenziamento del servizio riabilitativo al fine di sopperire all'assenza di terapisti occupazionali;
- Realizzazione di attività motoria ed occupazionale nei confronti dei Pazienti mediante il coinvolgimento del gruppo degli Operatori Socio Sanitari.
- Revisione della turnistica degli infermieri al fine di garantire la completa presa in carico dei Pazienti e soprattutto la continuità di informazione.
- Utilizzo e monitoraggio dell'utilizzo delle scale di valutazione.

#### **DIRETTRICI DA SEGUIRE PER IL CAMBIAMENTO PRESSO IL CENTRO ANZIANI DI ALA**

Il Centro Anziani di Ala ha sofferto, più degli altri servizi, dell'effetto della pandemia. In particolare risulta difficile raggiungere la piena occupazione dei posti disponibili. Per tale ragione le linee guida definite da parte dell'A.P.S.P. prevedono quanto segue:

- Potenziamento del servizio di Coordinamento mediante assegnazione di una nuova risorsa.



- Riapertura delle attività del Centro Servizi al fine di incentivare l'utilizzo della struttura ed al fine di far conoscere le attività del Centro;
- Realizzazione di iniziative ed attività, anche congiunte con i Residenti dell'A.P.S.P. Ubaldo Campagnola.
- Riorganizzazione interna della turnistica

### **DIRETTRICI DA SEGUIRE PER IL CAMBIAMENTO PRESSO IL SERVIZIO ABITARE LEGGERO**

L'A.P.S.P. investe fortemente nel servizio denominato Abitare Leggero. Per tale ragione nel corso dell'anno si provvederà a verificare la possibilità di potenziare ulteriormente il servizio anche mediante l'assegnazione di personale dipendente dell'ente.

Vengono infine riportati, nell'ambito di tale documento, gli obiettivi specifici assegnati al Personale Dipendente ed ai Collaboratori dell'Ente.

## OBIETTIVI 2022

Servizio	ULA coinvolte	Obiettivi	Misurazione
Animativo	1,00	Redigere le biografie di tutti i Residenti il cui inserimento è avvenuto durante la fase di emergenza sanitaria, annotandola sul SW CBA evidenziando i principali elementi e i principali aspetti ed aggiornandola nel tempo. La biografia dovrà essere resa nota a tutti i collaboratori. (max 5 pt)	Estrazione casuale di n. 10 Residenti presenti durante l'annualità 2022 ed assegnazione dei seguenti punteggi: - Max 0,5 punti per ciascuna biografia presente ed aggiornata.
		Rilevazione preferenze e bisogni rispetto alle attività da realizzare mediante focus group che coinvolgano i Residenti e/o altre figure professionali di tutti i nuclei (max 2 pt)	Verifica presenza verbali degli incontri realizzati (1 punto per ciascun incontro realizzato)
		Definizione programma e mensile delle attività contenente le seguenti informazioni: - Nome attività; - Nome degli Utenti destinatari dell'attività; - Luogo dell'attività; - Realizzatore dell'attività (si prevede il coinvolgimento di collaboratori e di volontari) - Comunicazione del programma a tutti i servizi interessati (max 3 pt)	Invio mensile a tutti i membri dell'equipe del programma mensile delle attività completo delle informazioni richieste (1 punto per ciascun invio sino ad un massimo di 3 punti).  Invio del programma unitamente alle informazioni previste a tutta

**Azienda di Servizi alla Persona "Ubaldo Campagnola" di Avio**

*Costituita ai sensi della L.R. 21 Settembre 2005, n° 7*

Via Campagnola, 5 – 38063 AVIO – Trento – Tel. 0464.688024 – Fax 0464.688093 – e-mail: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)  
Cod. Fisc. E Part. IVA: 01124240225



			l'equipe prima della fine del mese precedente (Verifica presenza programma delle attività ed assegnazione di max 0,5 punti per ciascuna mensilità)
Infermieristico	5,50	<p>Monitorare il servizio infermieristico segnalando le criticità legate alla gestione mista del servizio stesso. (max 5 punti)</p> <p>Monitorare i nuovi piani di attività segnalando eventuali criticità (max 5 punti)</p>	<p>Redigere una relazione nella quale fare emergere le criticità legate al servizio infermieristico e/o allegare le segnalazioni effettuate con riferimento alle criticità emerse in corso d'anno (Max 5 punti).</p> <p>Redigere una relazione relativa alle modifiche introdotte ed all'efficacia delle stesse (Max 5 punti).</p>
Fisioterapico	1,75	<p>Analisi dei bisogni dei Residenti e definizione del programma mensile degli interventi contenente le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nome del Residente</li> </ul>	Redazione finale di una relazione relativa all'avvenuta analisi dei bisogni allegando eventuale documentazione a comprova delle

**Azienda di Servizi alla Persona "Ubaldo Campagnola" di Avio**  
*Costituita ai sensi della L.R. 21 Settembre 2005, n° 7*

Via Campagnola, 5 – 38063 AVIO – Trento – Tel. 0464.688024 – Fax 0464.688093 – e-mail: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)  
 Cod. Fisc. E Part. IVA: 01124240225



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipologia di intervento</li> <li>- Frequenza</li> </ul> <p>Il programma dovrà essere condiviso con i vari servizi coinvolti. (max 6 punti)</p>	analisi realizzate (1 punto per ciascun mese di programma definito sino ad un massimo di 6 punti)
		<p>Realizzare momenti dedicati al Personale dipendente ed ai collaboratori di formazione/informazione soprattutto in materia di movimentazione dei carichi e di utilizzo di ausili (max 4 punti)</p>	<p>Presenza dei verbali degli incontri realizzati contenente le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologia formazione</li> <li>- contenuti</li> <li>- numero partecipanti</li> <li>- relazione rispetto ad eventuali criticità emerse e/o esigenze specifiche</li> </ul> <p>(1 punto per ciascun incontro realizzato)</p>
Cucina	6,33	<p>Revisionare, d'intesa con i Coordinatori dei singoli servizi, il menù invernale dell'Ente stabilendo altresì delle variazioni per le mezze stagioni soprattutto con riferimento alla variabilità di frutta e verdura ed in relazione a determinate pietanze. (max 2 punti)</p>	Redazione di una relazione sintetica rispetto alle attività poste in essere

**Azienda di Servizi alla Persona "Ubaldo Campagnola" di Avio**

*Costituita ai sensi della L.R. 21 Settembre 2005, n° 7*

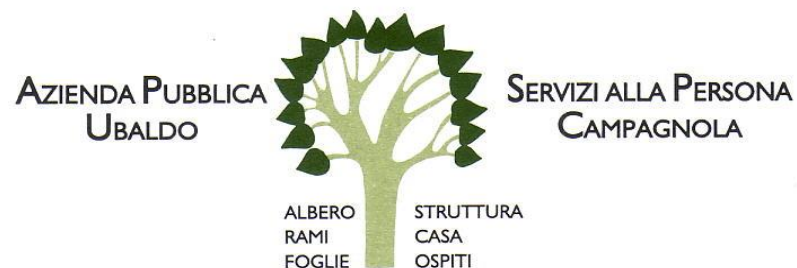
Via Campagnola, 5 – 38063 AVIO – Trento – Tel. 0464.688024 – Fax 0464.688093 – e-mail: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)  
Cod. Fisc. E Part. IVA: 01124240225

		<p>Avviare ed adeguare il proprio piano di attività all'utilizzo del nuovo SW per la prenotazione e gestione dei pasti. (max. 2 punti)</p>	<p>Partecipazione da parte dei cuochi ed aiuto cuoco alla formazione e presentazione del programma (assegnazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 punti con la presenza superiore al 90 %</li> <li>- 1 punto con la presenza superiore al 75 % e inferiore al 90%</li> <li>- 0,5 punti se &gt; 50 % e &lt; 74%</li> <li>- 0 punti nelle altre situazioni</li> </ul>
		<p>Migliorare la comunicazione all'interno del gruppo mediante la realizzazione di incontri volti alla revisione e condivisione dei piani di attività, alla definizione di modalità operative volte alla semplificazione dei processi e mediante (Max 6 punti)</p>	<p>Redazione di verbali di incontro e analisi degli stessi. Il punteggio sarà assegnato analizzando il contenuto del verbale e sino ad un massimo di 3 punti per ciascun incontro). L'importo corrispondente sarà riconosciuto ai soli presenti agli incontri.</p>
Amministrazione	3,67	Razionalizzazione dei processi amministrativi mediante suddivisione degli adempimenti tra le unità presenti.	Relazione finale con valutazione da parte del Direttore dell'Ente

		(Max 2 punti)	rispetto alle modalità di riorganizzazione adottate.
		Riorganizzare le cartelle informatiche al fine di creare processi lavorativi più snelli ed intuitivi. (Max 2 punti)	Relazione finale con valutazione da parte del Direttore dell'Ente rispetto all'avvenuto adempimento di quanto previsto.
		Completare ed aggiornare le attività di scarto del materiale dell'archivio in conformità con il massimario di scarto Provinciale vigente. (Max 2 punti)	Relazione finale con valutazione da parte del Direttore dell'Ente rispetto all'avvenuto adempimento di quanto previsto.
		Creare un file scadenziario condiviso tra il Personale (max 2 punti)	Relazione finale con valutazione da parte del Direttore dell'Ente rispetto all'avvenuto adempimento di quanto previsto.
Manutenzione	1,00	Aggiornamento programma interventi di manutenzione ordinaria per ciascuna sede Aziendale comprendendo le attività previste dalle normative di riferimento (max 4 punti)	Trasmettere al Direttore entro il mese di settembre 2022 il file excel aggiornato per ciascuna sede (1 punto per ciascuna sede)
		Supportare la direzione durante i lavori di manutenzione al fine di ridurre i disagi percepiti da parte degli Utenti e dei loro Familiari. (4 punti)	Redigere una relazione annua relativa agli interventi realizzati al fine di supportare la direzione nello svolgimento dei lavori. La valutazione dovrà riguardare i seguenti elementi:



			<ul style="list-style-type: none"> <li>- interventi di manutenzione realizzati</li> <li>- presenza di eventuali schede reclamo</li> <li>- stato di avanzamento dei lavori</li> </ul> <p>(Max 4 punti)</p>
		Organizzare gli operatori di manutenzione ed i Lavoratori Socialmente utili e di Pubblica Utilità al fine di garantire una buona copertura sulle sedi Aziendali (Max 2 pt)	<p>Redazione di una relazione annua relativa alle attività di pianificazione ed organizzazione poste in essere al fine di organizzare le attività. La valutazione dovrà riguardare i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- n. lavoratori coinvolti</li> <li>- tipologia di lavori eseguiti</li> <li>- stato di avanzamento dei lavori</li> </ul> <p>(Max 2 punti)</p>
Pulizie e Lavanderia/guardaroba	6,50	Riprendere le attività di risanamento della struttura di Avio a seguito di conclusione dei lavori prevista per il mese di agosto 2022. (max 10 punti)	Redazione di una relazione finale contenente le attività poste in essere al fine di garantire il risanamento degli spazi di vita della struttura.

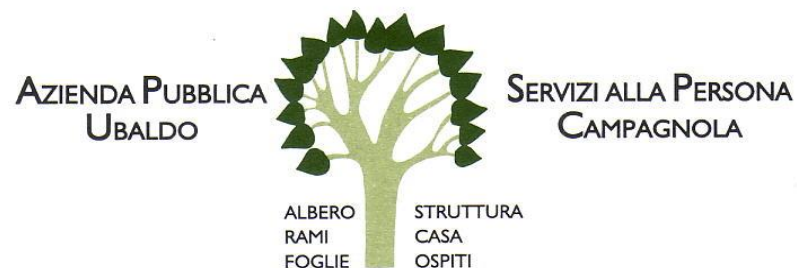


			<p>(Max 5 punti)</p> <p>Verifica sul campo da parte della Coordinatrice con giudizio finale rispetto alle attività poste in essere. (Max 5 punti)</p>
Assistenziale	33,50	<p>Applicare la nuova procedura volta a favorire le occasioni e le modalità di idratazione dei Residenti Max 4 punti</p>	<p>Redazione da parte delle Referenti assistenziali di una relazione finale volta a verificare l'avvenuta applicazione della procedura documentando l'avvenuto utilizzo del SW CBA per la rilevazione dell'avvenuta idratazione (estrapolazione di n. 6 schede riferite a 6 residenti differenti). Max. 0,67 punti per ciascuna scheda presente.</p>
		<p>Promuovere il benessere, la cura, il rispetto e l'attenzione verso il Residente mediante la personalizzazione dell'assistenza da attuarsi mediante i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- incrementare le occasioni di relazione con i Residenti durante il turno di lavoro (max 2 punti)</li> </ul>	<p>Ciascuno elemento verrà valutato mediante apposita scheda da parte del Referente Assistenziale di nucleo. Per ciascuna verifica realizzata con esito positivo è</p>

**Azienda di Servizi alla Persona "Ubaldo Campagnola" di Avio**  
*Costituita ai sensi della L.R. 21 Settembre 2005, n° 7*

Via Campagnola, 5 – 38063 AVIO – Trento – Tel. 0464.688024 – Fax 0464.688093 – e-mail: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)  
 Cod. Fisc. E Part. IVA: 01124240225

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- rispetto della cura e dei bisogni della persona mediate verifica dell'aspetto fisico e mediante verifica della presenza di eventuali protesi/ausili/oggetti personali (max 2 punti).</li> <li>- Cura e riordino delle stanze dei Residenti (max 2 punti)</li> </ul>	prevista l'assegnazione di un punteggio pari a 0,5 punti.
Personale del Centro Anziani di Ala	4,08	Il ruolo dell'OSS tutor nell'analisi, compilazione e discussione dei Piani Assistenziali Individualizzati e nella rilevazione e nella gestione dei bisogni dei singoli Utenti. (max 6 punti)	Redazione da parte della Coordinatrice di una relazione annuale rispetto alla ripresa delle attività del PAI ed al corretto coinvolgimento degli Operatori nell'analisi, compilazione e discussione dei PAI. Nella relazione dovranno essere presenti almeno 6 PAI discussi nel



			<p>Il semestre 2022 di Utenti estratti casualmente.</p> <p>Il punteggio (1 per ciascun Utente) sarà assegnato valutando i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coinvolgimento dell'OSS tutor.</li> <li>- Analisi condotta dall'OSS tutor</li> <li>- Partecipazione dell'OSS tutor.</li> </ul>
		Corretto utilizzo del SW CBA per la registrazione delle consegne e per la rilevazione delle attività e per il corretto monitoraggio delle stesse (max 3 punti)	Verifica del corretto utilizzo della CSS da parte della Coordinatrice del Centro a seguito di attività formativa (1 punto per ciascuna verifica eseguita)
		Favorire la ripresa delle attività del Centro Servizi con riferimento alle attività di socializzazione ed alle altre attività previste presso il Centro (max 1 punto)	<p>Redazione di una relazione annuale relativa alle attività del Centro Servizi.</p> <p>La valutazione verrà condotta analizzando la tipologia, il numero e la frequenza di attività proposte. (Max. 1 punto)</p>

**Azienda di Servizi alla Persona "Ubaldo Campagnola" di Avio**  
*Costituita ai sensi della L.R. 21 Settembre 2005, n° 7*

Via Campagnola, 5 – 38063 AVIO – Trento – Tel. 0464.688024 – Fax 0464.688093 – e-mail: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)  
 Cod. Fisc. E Part. IVA: 01124240225

AZIENDA PUBBLICA  
UBALDO



SERVIZI ALLA PERSONA  
CAMPAGNOLA

ALBERO  
RAMI  
FOGLIE

STRUTTURA  
CASA  
OSPITI

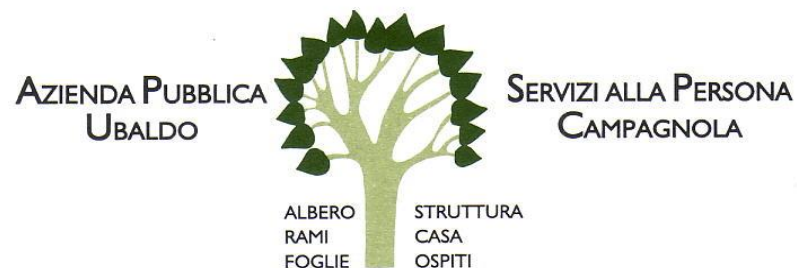
--	--	--	--

**Azienda di Servizi alla Persona “Ubaldo Campagnola” di Avio**

*Costituita ai sensi della L.R. 21 Settembre 2005, n° 7*

Via Campagnola, 5 – 38063 AVIO – Trento – Tel. 0464.688024 – Fax 0464.688093 – e-mail: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)  
Cod. Fisc. E Part. IVA: 01124240225

Personale del Servizio Cure Intermedie	13,39	<p>Orientare la propria modalità di lavoro al raggiungimento degli obiettivi dei singoli Pazienti ed alla condivisione degli stessi con l'equipe.</p> <p>L'obiettivo si raggiungerà mediante analisi delle scale di valutazione (in ingresso e in dimissione) utilizzate da parte delle diverse figure professionali (max 2 punti)</p>	<p>Relazione annuale da parte della Coordinatrice del Servizio mediante verifica della presenza delle scale di valutazione in ingresso (entro le 24h) e in dimissione (nelle 24 h precedenti) di ciascun Paziente.</p> <p>Assegnazione del punteggio come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 punti se la compilazione è ritenuta insufficiente (&lt; 50%)</li> <li>- 1 punto se la compilazione è ritenuta soddisfacente (&gt;51% e &lt; 80%)</li> <li>- 2 punti se superiore.</li> </ul>
		<p>Garantire il monitoraggio del dolore ad inizio di ciascun turno e la presa in carico della stessa secondo la procedura in essere. Documentare la rilevazione e i successivi interventi mediante compilazione della sezione in CSS.</p> <p>(max 6 punti)</p>	<p>Relazione annuale da parte della Coordinatrice del Servizio mediante estrapolazione di almeno 6 (1 per mese) schede di rilevazione dolore e verifica degli interventi posti in essere.</p>



			Assegnazione di massimo n. 1 punto per ciascuna scheda e relativi interventi analizzati.
		Orientare il proprio lavoro alla soddisfazione del paziente in termini qualitativi ed in termini di esigenze. (max 1 punto)	Valutazione mediante questionario compilato da parte di ciascun Paziente al termine della permanenza presso la struttura. Assegnazione del punteggio come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 punti se in media non vi è soddisfazione per il servizio erogato</li> <li>- 0,5 punti se la percezione è discreto</li> <li>- 1 punto se la percezione è buona o ottima</li> </ul>
		Garantire quotidianamente attività di gruppo di tipo motorio e/o occupazione nei confronti dei Pazienti documentando la stessa attività ed il grado di soddisfazione in CSS. (max 1 punto)	Relazione annuale di verifica del programma delle attività e dell'avvenuta realizzazione delle stesse. (Max. 1 pt)

Avio, 27/06/2022

Il Direttore  
Dott. Andrea Zencher

**Azienda di Servizi alla Persona "Ubaldo Campagnola" di Avio**  
*Costituita ai sensi della L.R. 21 Settembre 2005, n° 7*

Via Campagnola, 5 – 38063 AVIO – Trento – Tel. 0464.688024 – Fax 0464.688093 – e-mail: [info@apspavio.it](mailto:info@apspavio.it)  
Cod. Fisc. E Part. IVA: 01124240225