



Comune di Ginosa



Comune di Laterza



Azienda Sanitaria Locale Taranto
Regione Puglia



Comune di Castellaneta



Comune di Palagianello



RELAZIONE TECNICA

**Gestione delle “prestazioni integrative”
progetto INPS “Home Care Premium 2022-2025”
nel territorio dei Comuni dell’Ambito
Territoriale TA/1.
CIG: B0D10A4757**

INDICE

INTRODUZIONE	1
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	1
ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE.....	1
PROGRAMMA DI FORMAZIONE	2
QUALITÀ DEL SERVIZIO	3
NORME DI SICUREZZA E PRIVACY	5

INTRODUZIONE

La proponente **COOPERATIVA SAN BERNARDO** di Latiano (BR) si impegna a offrire un servizio di home care premium ai residenti dell'Ambito di Ginosa, concentrando la sua attenzione sugli utenti individuati come destinatari del servizio, stimati nel numero di 31 pazienti. Questo servizio mira a garantire un livello superiore di assistenza personalizzata, rispondendo alle esigenze specifiche di ogni utente e della loro famiglia. L'obiettivo è migliorare la qualità della vita dei pazienti, promuovendo il loro benessere fisico, psicologico e sociale nel contesto familiare e domiciliare. *La Cooperativa San Bernardo si distingue per la sua eccellenza nell'ambito dell'assistenza domiciliare, offrendo professionalità, dedizione e attenzione alle esigenze individuali dei pazienti. Con un team altamente qualificato e un approccio centrato sulla persona, la cooperativa si propone come un partner affidabile per fornire il servizio di home care premium per l'Ambito di Ginosa.*

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di home care premium si propone di soddisfare le specifiche esigenze degli utenti dell'Ambito di Ginosa attraverso una serie di obiettivi chiave:

- **Assistenza Personalizzata:** Offrire assistenza su misura, considerando le necessità individuali degli utenti e adattandola alle loro condizioni di salute, preferenze e abilità.
- **Qualità della Cura:** Garantire standard elevati di qualità nel servizio, creando un ambiente sicuro e confortevole e gestendo in modo efficace le terapie e le cure necessarie.
- **Supporto Familiare:** Fornire consulenza e sostegno alle famiglie degli utenti, aiutandole a gestire le esigenze di cura dei propri cari e promuovendo una comunicazione aperta e una collaborazione efficace.
- **Promozione del Benessere:** Favorire il benessere fisico, psicologico e sociale degli utenti attraverso attività di stimolazione cognitiva, supporto emotivo e partecipazione a programmi di attività ricreative e sociali.
- **Continuità delle Cure:** Assicurare una gestione integrata e coerente delle cure, coordinando le attività dei vari operatori coinvolti per garantire continuità delle cure.
- **Prevenzione delle Complicanze:** Monitorare costantemente lo stato di salute degli utenti e intervenire tempestivamente per prevenire complicanze o situazioni di rischio.
- **Empowerment degli Utenti:** Favorire l'autonomia e l'empowerment degli utenti, supportandoli nel mantenimento delle proprie abilità e nel raggiungimento dei propri obiettivi di salute e benessere.
- **Soddisfazione dell'Utente:** Valutare costantemente il livello di soddisfazione degli utenti e raccogliere feedback per migliorare continuamente la qualità dell'assistenza domiciliare.

Lo sportello telefonico del servizio sarà attivo dal lunedì al venerdì per 4 ore al giorno, con orario preferenziale dalle 9:00 alle 13:00, ma modificabile in base alle esigenze. Gli utenti potranno contattare un operatore qualificato per richieste di informazioni, risoluzione di problemi e coordinamento di interventi a domicilio.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Per garantire un servizio completo e di alta qualità nell'ambito del servizio, sono necessari diversi ruoli e competenze specializzate in numero congruo rispetto agli utenti individuati dalla stazione appaltante:

- **Operatori Socio-Sanitari (OSS):** Svolgono un ruolo cruciale nell'assistenza diretta ai pazienti, fornendo supporto nelle attività quotidiane come l'igiene personale, l'alimentazione e la somministrazione di farmaci. Hanno competenze nella gestione delle cure di base e nel riconoscimento dei segni di deterioramento nella salute dei pazienti.
- **Educatori Professionali:** Si occupano di stimolare le capacità cognitive e funzionali dei pazienti attraverso attività di riabilitazione e stimolazione mentale. Pianificano e eseguono programmi educativi individualizzati, adattandoli alle specifiche esigenze di ciascun paziente.
- **Assistenti Familiari:** Forniscono supporto pratico ed emotivo alle famiglie dei pazienti, aiutando nei compiti domestici e garantendo momenti di riposo ai caregiver. Offrono un ascolto empatico e comprensivo alle famiglie.

Ogni ruolo è fondamentale per garantire un'assistenza domiciliare completa e integrata che risponda efficacemente alle esigenze dei pazienti e delle loro famiglie. La cooperazione e la collaborazione tra operatori con competenze diverse sono essenziali per fornire un servizio di alta qualità che promuova il benessere e la qualità della vita dei pazienti nel contesto domiciliare.

A garanzia della continuità del servizio, la Cooperativa San Bernardo dichiara che, compatibilmente con la propria organizzazione aziendale e nei limiti di compatibilità con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto nonché in armonia con la pianificazione e l'organizzazione definita dalla scrivente, in attuazione della clausola sociale, il riassorbimento del personale avverrà applicando le condizioni contrattuali, normative e retributive previste dal vigente C.C.N.L. per le Cooperative sociali, comprese le relative modifiche, aumenti e scatti d'anzianità, secondo i livelli di inquadramento e le tariffe orarie previste dalle tabelle ministeriali per ciascuna qualifica professionale.

La PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI è un processo cruciale per garantire una copertura efficace delle necessità dei pazienti nel contesto dell'home care premium (HCP). Questo processo si basa sull'analisi dettagliata delle esigenze individuali dei pazienti e sulla pianificazione accurata delle risorse umane disponibili, al fine di garantire un'assistenza continua e tempestiva. Innanzitutto, viene condotta un'**analisi delle necessità dei pazienti**, considerando il livello di dipendenza, le terapie necessarie, gli orari preferiti per l'assistenza e le esigenze specifiche legate alla salute e al benessere. Successivamente, vengono identificati gli **operatori più adatti a soddisfare le esigenze** dei singoli pazienti, tenendo conto delle loro competenze, esperienze e disponibilità. Una volta individuati gli operatori idonei, si procede alla **pianificazione delle attività e degli orari di lavoro** in modo da garantire una copertura completa delle necessità dei pazienti. Durante questo processo, vengono considerati anche fattori come la distanza geografica tra gli operatori e i pazienti, le esigenze di trasporto e gli eventuali impegni personali degli operatori stessi. La pianificazione viene costantemente monitorata e aggiornata in base alle variazioni delle esigenze dei pazienti e alle disponibilità del personale, garantendo così una gestione ottimale delle risorse umane e una qualità costante dell'assistenza domiciliare fornita nell'ambito dell'home care premium.

La Cooperativa San Bernardo ha implementato procedure specifiche per garantire un **efficace coordinamento e una comunicazione fluida tra il personale**, ottimizzando così i servizi offerti. **Sarà designato un Coordinatore per gestire e monitorare l'assegnazione delle attività agli operatori, garantendo una distribuzione equa del lavoro in base alle competenze e disponibilità del personale**. Le comunicazioni interne avverranno attraverso incontri di equipe mensili, strumenti digitali come e-mail e gruppo WhatsApp, facilitando la condivisione di aggiornamenti e procedure operative. **Saranno disposti un numero mobile e un indirizzo mail dedicato al servizio**. Si utilizzerà un sistema di registrazione e reportistica delle attività svolte per permettere agli operatori di segnalare cambiamenti nelle condizioni dei pazienti e osservazioni rilevanti durante le visite domiciliari. **La Cooperativa San Bernardo metterà a disposizione del servizio il proprio software gestionale per la pianificazione degli accessi dotato di app di rilevazione delle presenze**. Il software permette la sincronizzazione delle informazioni riguardo l'utente e le attività da svolgere sui dispositivi degli operatori. L'obiettivo principale di queste procedure è garantire un'assistenza completa, tempestiva e coordinata che risponda alle esigenze specifiche dei pazienti e delle loro famiglie, promuovendo nel contempo un clima di collaborazione e supporto tra tutto il personale.

PROGRAMMA DI FORMAZIONE

Il programma di formazione per gli operatori del servizio si propone di garantire un elevato standard di competenza e professionalità nell'ambito del servizio HCP, con obiettivi chiave:

- **Aggiornamento delle competenze**: Fornire conoscenze e competenze aggiornate sulle migliori pratiche, procedure operative e protocolli di sicurezza per garantire un'assistenza domiciliare efficace e di alta qualità.
- **Approfondimento delle conoscenze specifiche**: Approfondire le conoscenze degli operatori su argomenti specifici come la gestione delle cure, la comunicazione con i pazienti e le emergenze, per migliorare la qualità dell'assistenza.
- **Promozione della consapevolezza e dell'empatia**: Sviluppare competenze relazionali ed empatiche negli operatori per comprendere meglio le esigenze dei pazienti e delle loro famiglie, fornendo un supporto personalizzato e centrato sulla persona.
- **Applicazione pratica delle conoscenze**: Favorire l'applicazione pratica delle conoscenze acquisite attraverso simulazioni e casi pratici per consolidare le competenze e migliorare la capacità di risposta agli scenari reali.
- **Stimolo alla partecipazione attiva**: Coinvolgere attivamente gli operatori nel processo formativo attraverso discussioni, scambi di esperienze e attività interattive per favorire un apprendimento collaborativo e motivante.
- **Valutazione e monitoraggio del progresso**: Valutare regolarmente il progresso degli operatori attraverso test e valutazioni continue per identificare aree di miglioramento e garantire un adeguato supporto.
- **Promozione della cultura della**

qualità: Incentivare una cultura organizzativa focalizzata sulla qualità e sull'innovazione, incoraggiando gli operatori a contribuire al miglioramento continuo dei processi e dei servizi offerti.

Il nostro piano formativo è concepito con grande attenzione e prevede un totale di 30 ore di formazione facoltativa (ma fortemente consigliata) rivolta a tutti gli operatori, oltre la formazione obbligatoria. La nostra Faculty è composta da esperti di formazione, molti dei quali fanno parte del nostro team interno alla Cooperativa. I contenuti saranno personalizzati per adattarsi alle esigenze specifiche degli operatori e alle evoluzioni del settore e potranno includere:

- **Normative e procedure operative:** Approfondimento delle normative e delle procedure operative interne per garantire il rispetto degli standard di qualità e sicurezza.
- **Assistenza domiciliare personalizzata:** Strategie per fornire un'assistenza domiciliare centrata sulle esigenze specifiche dei pazienti, mantenendo l'autonomia e il benessere.
- **Gestione delle terapie e delle cure:** Formazione sulle procedure di somministrazione dei farmaci, gestione delle terapie prescritte e valutazione dei parametri vitali.
- **Comunicazione e relazione d'aiuto:** Sviluppo delle competenze comunicative e relazionali, focus sull'ascolto attivo, l'empatia e la gestione dei conflitti.
- **Gestione delle emergenze:** Addestramento sulle procedure di gestione delle emergenze e dei casi critici.
- **Auto-cura e benessere dell'operatore:** Promozione del benessere fisico e mentale degli operatori, prevenzione dello stress e gestione dell'autocura.
- **Etica e professionalità:** Approfondimento dei principi etici e delle responsabilità professionali degli operatori, rispetto della dignità e dei diritti dei pazienti.

Le sessioni formative saranno strutturate seguendo un approccio flessibile e partecipativo, progettato per massimizzare l'apprendimento degli operatori. Le modalità di svolgimento delle sessioni includono:

FREQUENZA: Le sessioni formative saranno pianificate in base alle esigenze e alla disponibilità del personale, con una frequenza regolare che può variare in base al contenuto e alla complessità degli argomenti trattati. Possono essere programmate settimanalmente, quindicinalmente o mensilmente, a seconda delle necessità formative e operative degli operatori.

DURATA: La durata delle sessioni formative è generalmente compresa tra 1 e 3 ore per una durata complessiva di 30 ore, con una pianificazione che tiene conto delle esigenze operative e della disponibilità di tempo degli operatori. Le sessioni più lunghe potranno essere suddivise in moduli più brevi per favorire l'assimilazione e la consolidazione delle informazioni.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO: Le sessioni formative potranno essere condotte sia in presenza che in modalità online, a seconda delle esigenze e delle preferenze del personale. La formazione sarà facoltativa ma fortemente consigliata.

MODALITÀ DI VALUTAZIONE: La valutazione delle sessioni formative avverrà attraverso diversi metodi, tra cui test di verifica, esercitazioni pratiche, valutazioni continue durante le attività formative e feedback dei partecipanti. Questa valutazione permette di monitorare il progresso degli operatori, identificare eventuali aree di miglioramento e adattare il programma formativo alle esigenze specifiche del personale.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Cooperativa San Bernardo adotta rigorose procedure per monitorare continuamente la qualità dei suoi servizi, garantendo supervisione attenta e miglioramento costante delle prestazioni. Queste procedure comprendono diversi passaggi chiave:

- **Valutazione periodica degli utenti:** Si effettueranno valutazioni regolari per monitorare lo stato di salute degli utenti, il loro livello di soddisfazione e per raccogliere feedback sul servizio ricevuto, utilizzando interviste, questionari o visite di monitoraggio
- **Audits interni:** Si condurranno regolari audits per valutare il rispetto delle procedure operative, la conformità alle normative e l'efficacia delle pratiche adottate, coinvolgendo diverse figure professionali per identificare possibili miglioramenti.

- **Feedback del personale:** Il personale sarà incoraggiato a fornire feedback e segnalazioni sulle criticità riscontrate sul campo, suggerimenti per il miglioramento e problemi relativi all'erogazione del servizio, che verranno raccolti sistematicamente per apportare le modifiche necessarie.
- **Analisi dei dati:** Saranno periodicamente analizzati i dati sull'assistenza erogata, includendo indicatori di performance, tempi di intervento, soddisfazione del paziente e tassi di incidenti, per identificare trend, problemi ricorrenti e opportunità di ottimizzazione del servizio.
- **Valutazione della formazione:** Si valuterà regolarmente l'efficacia della formazione del personale e l'acquisizione delle competenze necessarie, attraverso valutazioni post-formazione e feedback dei partecipanti per identificare miglioramenti al programma formativo.
- **Coinvolgimento degli stakeholder:** Gli stakeholder esterni saranno attivamente coinvolti nel monitoraggio della qualità del servizio attraverso consultazioni, incontri periodici e raccolta di feedback, tra cui la Stazione Appaltante, i familiari e le autorità locali.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE E DELLA FAMIGLIA

La Cooperativa San Bernardo adotta diversi strumenti di valutazione della soddisfazione del paziente e della famiglia per raccogliere feedback cruciali sul servizio erogato, tra cui:

- **Questionari di soddisfazione:** Saranno somministrati questionari strutturati per valutare vari aspetti del servizio, come la qualità dell'assistenza, la cortesia del personale e l'efficacia dei trattamenti.
- **Interviste individuali:** Si condurranno interviste individuali per raccogliere feedback dettagliati sulle esperienze, le preoccupazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio.
- **Focus group:** Si organizzeranno focus group per favorire la discussione e lo scambio di opinioni tra pazienti e familiari, esplorando argomenti in modo approfondito e identificando tendenze comuni.
- **Sondaggi telefonici o online:** Saranno condotti sondaggi per raccogliere feedback in modo rapido ed efficiente da un ampio campione di pazienti e familiari, coprendo una vasta gamma di argomenti.
- **Valutazioni periodiche:** Si effettueranno valutazioni trimestrali della soddisfazione durante il corso del servizio per monitorare l'evoluzione delle percezioni e apportare eventuali correzioni o miglioramenti.

I dati raccolti saranno analizzati per identificare punti di forza e aree di miglioramento, adottando misure correttive e iniziative di miglioramento continuo. La partecipazione attiva dei pazienti e delle loro famiglie è cruciale per garantire un servizio centrato sulle loro esigenze e aspettative.

PIANI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO BASATI SUI FEEDBACK RACCOLTI

I piani di miglioramento continuo saranno sviluppati in base ai feedback raccolti dai pazienti e dalle loro famiglie attraverso i diversi strumenti di valutazione della soddisfazione. Questi feedback saranno analizzati attentamente per identificare aree di miglioramento e implementare azioni correttive mirate al fine di ottimizzare la qualità del servizio offerto. Una volta raccolti e analizzati i feedback, saranno elaborati piani di azione concreti e mirati, che includono: ➔ **Correzioni immediate:** Le criticità e le problematiche identificate verranno affrontate tempestivamente attraverso azioni correttive immediate, come ad esempio la revisione delle procedure operative, la fornitura di ulteriori formazioni al personale o l'implementazione di nuovi protocolli. ➔ **Miglioramenti a lungo termine:** Sulla base dei feedback raccolti e delle analisi condotte, saranno pianificati e implementati miglioramenti a lungo termine per ottimizzare il servizio nel suo complesso. Questi miglioramenti possono riguardare l'aggiornamento delle politiche aziendali, l'implementazione di nuove tecnologie o l'introduzione di nuovi servizi. ➔ **Coinvolgimento del personale:** Il coinvolgimento attivo del personale è fondamentale nel processo di miglioramento continuo. Saranno organizzate sessioni di brainstorming e incontri di lavoro con il coinvolgimento di tutto il team per discutere dei feedback raccolti e proporre soluzioni innovative e pragmatiche. ➔ **Monitoraggio e valutazione:** I piani di miglioramento continuo saranno costantemente monitorati e valutati per verificare l'efficacia delle azioni intraprese e apportare eventuali aggiustamenti in corso d'opera. Questo processo di monitoraggio costante consente di assicurare un'evoluzione dinamica e adattabile del servizio in risposta alle mutevoli esigenze dei pazienti e delle loro famiglie.

NORME DI SICUREZZA E PRIVACY

Durante l'erogazione del servizio, la Cooperativa San Bernardo porrà la massima attenzione al rispetto delle norme di sicurezza e privacy al fine di garantire la tutela e il benessere dei pazienti e delle loro famiglie. Le seguenti norme saranno rigorosamente rispettate:

1. Riservatezza delle informazioni: Tutti gli operatori sono tenuti a rispettare la riservatezza delle informazioni personali dei pazienti e delle loro famiglie, evitando la divulgazione non autorizzata di dati sensibili. Le informazioni personali e cliniche sono trattate in modo confidenziale e accessibili solo al personale autorizzato.
2. Sicurezza sul posto di lavoro: Gli operatori devono adottare misure di sicurezza appropriate per prevenire incidenti e lesioni durante l'esecuzione delle attività domiciliari. Questo include l'uso corretto degli ausili per la deambulazione, la manipolazione sicura dei dispositivi medici e l'attuazione di precauzioni per evitare cadute o altri rischi per la sicurezza del paziente.
3. Controllo delle infezioni: Sono adottate rigorose misure di controllo delle infezioni per prevenire la diffusione di agenti patogeni e garantire un ambiente domestico sicuro e igienico per il paziente. Queste misure includono l'igiene delle mani, la pulizia e la disinfezione degli ambienti e l'uso appropriato di dispositivi di protezione individuale.
4. Emergenze mediche: Gli operatori sono formati per gestire situazioni di emergenza mediche in modo rapido ed efficace, fornendo il supporto necessario al paziente e attivando tempestivamente il soccorso medico, se necessario.
5. Conformità normativa: La Cooperativa San Bernardo si impegna a rispettare tutte le normative e le linee guida vigenti in materia di sicurezza e privacy nel settore dell'assistenza domiciliare, garantendo la conformità con le leggi nazionali e regionali applicabili.

In conclusione, la Cooperativa San Bernardo si impegna costantemente a fornire un servizio di assistenza domiciliare di alta qualità, centrato sulle esigenze individuali dei pazienti e delle loro famiglie. Attraverso l'adozione di procedure rigorose, la formazione continua del personale e il costante monitoraggio della qualità del servizio, siamo determinati a garantire un'assistenza domiciliare sicura, professionale e rispettosa.

Siamo consapevoli dell'importanza di adattare il nostro approccio alle esigenze mutevoli dei pazienti, mantenendo sempre al centro l'umanità e il rispetto per la dignità di ogni individuo. Continueremo a migliorare e ad evolvere il nostro servizio, basandoci sui feedback dei pazienti e delle loro famiglie, al fine di assicurare un'esperienza positiva e soddisfacente per tutti coloro che affidano la propria cura a noi.

Per la Cooperativa San Bernardo
il Legale Rappresentante
Giuseppe Natale
(firmato digitalmente)



Cognome.....	NATALE
Nome.....	GIUSEPPE
nato il.....	25-01-1961
(atto n.....	36
P.....	1
S.....	A
)	
a.....	LATIANO (BR)
Cittadinanza.....	ITALIANA
Residenza.....	LATIANO (BR)
Via.....	DI VITTORIO GIUSEPPE N.51
Stato civile.....	CONIUGATO
Professione.....	IMPRENDITORE
CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI	
Statura.....	MT. 1,65
Capelli.....	BRIZZOLATI
Occhi.....	CASTANI
Segni particolari.....	

