

PIANO STRATEGICO AZIENDALE E PROMOZIONE DELLA QUALITA'

Mission e vision.

La mission punta ad una organizzazione della Struttura capace di informare servizi ed attività, fortemente orientati a raggiungere obiettivi di salute presso il minore; salute che non si esaurisce nella riduzione del deficit ma capace ricomprendere la percezione di benessere.

La nostra vision muove dalla consapevolezza delle sempre più diffuse difficoltà esistenziali degli adolescenti unito al desiderio di aiutare un sempre più elevato numero di adolescenti e delle loro famiglie. Consapevoli del rilievo sociale che assume il disagio giovanile nell'ottica del funzionamento della società e del suo progresso in termini di salute e convivenza ottimale.

I valori dell'organizzazione.

- Le competenze professionali degli operatori
- La soddisfazione lavorativa degli operatori
- Il pieno godimento dei diritti dei lavoratori
- La centralità del minore nel vissuto degli operatori
- Una cultura organizzativa che valorizzi lealtà, rispetto, affidabilità, assunzione di responsabilità e trasparenza, l'onestà, la fiducia nel futuro, il miglioramento continuo, unitamente all'innovazione e la creatività, presso gli operatori

Politica di riferimento.

La politica di riferimento della Struttura muove dalla opportunità di vivere nella società, rispetto agli accadimenti sociali, culturali ed economici più rilevanti per la conoscenza del contesto del minore e dove è chiamata ad operare la Struttura.

L'analisi dei bisogni.

L'analisi dei bisogni di assistenza presso gli adolescenti muove dalla rilevazione delle patologie neuropsichiatriche più diffuse e più nuove, al fine di predisporre per tempo opportune strategie tecnico-organizzative.

Il contesto interno.

Risorse umane: psichiatri, psicologi, infermiere, oss e educatori e figure di supporto

Aspetti organizzativi: il lavoro degli operatori in Struttura e fuori, verrà scandito da turni lavorativi capaci di coniugare esigenze lavorative e familiari

Aspetti tecnologici: l'impiego della R.V.

Il contesto esterno

Il profilo sociodemografico regionale a seguito di profonde trasformazioni socioculturali, con la presenza di immigrati di prima generazione che, a causa di problemi di piena integrazione, vengono a prodursi circostanze favorevoli allo sviluppo di disagi e patologie presso i propri figli, da qui la necessità di predisporre assetti organizzativi che tengano conto anche degli aspetti culturali legati alla provenienza familiare, nella gestione dei casi.

Le aree strategiche e promozione della qualità di seguito rappresentate.

AREA COORDINAMENTO NEUROPSICHIATRIA INFANTILE/PSICHIATRIA

Psichiatria Responsabile sanitario

Definizione.

Area diagnostico/ terapeutico/riabilitativa.

Obiettivi.

Favorire una riduzione del deficit e un guadagno in salute realmente percepita.

Indicatori.

Modificazione del comportamento sintomatico e maggiore senso di pienezza esistenziale

Attività.

Attività tecnico-professionali da svolgersi all'interno della Struttura con il minore, lavorando in stretto contatto con i neuropsichiatri dei servizi invianti e referenti sul territorio.

Tempistiche.

Visite psichiatriche condotte dal Responsabile sanitario, con cadenza settimanale ovvero secondo modalità che possono variare da caso a caso: prescrizioni, somministrazione e monitoraggio di terapie farmacologiche e altre attività collegate al ruolo come da normativa.

Comunicazione.

Attività ed obiettivi specifici verranno condivisi con l'equipe della Struttura e verranno aggiornati, se del caso, periodicamente sulla base delle necessità sanitarie e sociali del minore..

AREA COORDINAMENTO DELLA STRUTTURA

Psicologo Psicoterapeuta Coordinatore di Struttura

Definizione.

L'area insiste sulla funzionalità, efficacia ed efficienza della Struttura e della capacità di risposta adeguata alle esigenze che sorgono dai diversi referenti interni (ospiti, operatori) ed esterni (famiglie, servizi socio-sanitari, territorio, ecc.). Non di meno sui bisogni informativi interni e, da e, verso l'esterno.

Attività.

Si occupa dell'intero progetto, oltre ad interessarsi dell'assistenza degli ospiti (di cui conosce la storia, le difficoltà e le potenzialità), considera tutti gli aspetti che compongono il servizio: e' il referente della rete istituzionale, cura le relazioni con i servizi, con il territorio ed all'interno dell'equipe. Promuove ed elabora i progetti educativi degli ospiti, coordina gli educatori e i professionisti dell'equipe distribuendo compiti e incarichi specifici, stimolando il reperimento e l'elaborazione delle informazioni e delle esperienze verso un miglioramento continuo del servizio. Si occupa della gestione del budget e della gestione interna del personale. Si occupa della predisposizione di modelli formativi per gli operatori capaci di promuovere il coinvolgimento dei minori e dei propri familiari rispetto al percorso riabilitativo e strutturare una verifica dell'adeguatezza del modello stesso in termini di efficacia. Oltre alla rilevazione dei bisogni formativi si occupa dell'individuazione delle informazioni relative ad innovazioni tecnico professionali da adottare. Monitora e valuta la qualità dei servizi offerti interni ed esternalizzati in particolare attraverso l'utilizzo di check list e questionari di soddisfazione degli utenti e di valutazioni periodiche delle prestazioni degli operatori. Tutta l'attività deve essere documentata tracciabile ed archiviata nel rispetto della normativa della privacy.

Indicatori.

Trattasi di vari indicatori generali e specifici. Tra i primi rientrano i livelli di coinvolgimento nelle attività, l'attaccamento al lavoro, la capacità di lavorare in gruppo ... Tra i secondi, quelli che misurano variabili oggettive (per es il livello di pulizia o la gradevolezza dei pasti per l'O:S:, la puntualità nell'aggiornare la cartella sociosanitaria, o di svolgere con solerzia le pratiche che coinvolgono altri enti...) ed in generale i livelli di adeguatezza dei singoli compiti affidati, a seconda dello specifico profilo professionale. L'esito della valutazione periodica, verrà comunicato ai diretti interessati, durante le riunioni di equipe per fornire loro un feedback sulle prestazioni svolte che, se necessario, verranno riviste e modificate, a seconda degli esiti dei processi di valutazione. Si occupa anche della gestione degli eventi avversi sia per la prevenzione degli stessi anche attraverso la formazione del personale, sia per la comunicazione ai pazienti ed ai care givers, sia per l'impatto che l'evento può aver avuto agli educatori nonché della comunicazione esterna che della gestione stragiudiziale dei possibili contenziosi.

Obiettivi.

Promuovere:

- le informazioni su efficienza ed efficacia dei processi manageriali, clinici e assistenziali segnatamente:
 - a) soddisfazione dell'utente (va ricompresa la famiglia, tutor..) e feedback dalle parti coinvolte
 - b) clima aziendale e soddisfazione degli operatori
 - c) misura degli obiettivi di qualità raggiunti
 - d) gestione dei disservizi o non conformità
 - e) valutazione dei processi clinici/assistenziali e gestionali
 - f) appropriatezza clinica e sicurezza
 - g) prestazioni dei fornitori interni ed esterni di prodotti e servizi

- h) risultati delle visite di verifica interne ed esterne
- l'adeguatezza delle risorse (umane, infrastrutture)
 - l'efficacia dei progetti di miglioramento intrapresi (sul piano organizzativo, tecnico-professionale e tecnologico)
 - le opportunità di miglioramento
 - lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami della Direzione
- i) il rispetto dei requisiti previsti dall'accreditamento come da normativa vigente
- Va da sé che tutto il lavoro di valutazione e rivalutazione verrà comunicato alle parti interne interessate secondo una organizzazione che garantisca l'efficacia e non di meno la registrazione tramite verbali di riunioni dedicate.

Comunicazione.

Attività ed obiettivi specifici verranno condivisi con l'equipe della Struttura e verranno aggiornati, se del caso, periodicamente sulla base delle necessità sanitarie e sociali del minore e del personale.

Tempistica.

Le varie attività si svolgeranno durante l'orario di lavoro

AREA COORDINAMENTO FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Psicologo Psicoterapeuta Coordinatore di Struttura

Definizione.

Il Coordinatore della Struttura organizza la formazione del personale ed insieme all'equipe definisce il fabbisogno formativo del personale medesimo nei criteri e nelle priorità. Nel caso in cui la formazione verrà acquisita all'esterno, sarà garantita la condivisione delle conoscenze anche agli altri operatori. Il Coordinatore deve favorire processi di formazione/addestramento per l'inserimento di nuove figure. Attraverso anche l'ausilio di esperti deve fornire materiali sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, privacy ed anticorruzione in modo documentato anche attraverso la conoscenza della Carta Etica della Società. Tutta la formazione all'inserimento lavorativo deve poter essere valutata in termini di efficacia attraverso opportune check list. Tutta l'attività di organizzazione della formazione deve essere documentata tracciabile ed archiviata nel rispetto della normativa della privacy.

Attività.

Sono previsti due tipi di formazione.

- 1) Seminari e convegni organizzati con cadenza semestrale anche non in presenza; su temi che riguardano bisogni formativi emersi durante il semestre precedente, a valere sullo sviluppo professionale specifico del personale operante in Struttura ovvero viene favorita la partecipazione degli Psicologi/Educatori a convegni organizzati, all'interno del panorama regionale o nazionale, in grado di soddisfare bisogni formativi specifici.
- 2) Una formazione esperienziale; che non si sostanzia nell'insegnamento, come trasferimento di informazioni come puro accumulo di conoscenze, nozioni; dove c'è qualcuno che insegna, che ha cose da insegnare (di contenuto specialistico), depositario di un sapere e qualcuno che ha cose da apprendere, portatore di non sapere. Bensì più centrata sulla valorizzazione del sapere dei partecipanti, ponendolo in continuo dialogo, aperto ed immaginativo, con i limiti e le possibilità dell'azione e della realtà; che cerca di attribuire senso alla elaborazione rielaborazione, dei codici e i quadri di riferimento culturali e psicologici utilizzati per interpretare ed intervenire sulla realtà. Una formazione prevalentemente orientata alla creazione di strumenti socio-mentali funzionali alla creazione delle condizioni perché il soggetto, partecipante alla formazione, possa tenere un discorso sul suo sapere, sulla sua esperienza, sulla percezione di sé in rapporto agli altri...; perché possa imparare a cogliere le connessioni, psicologiche e culturali, in rapporto alle peculiari modalità di attualizzazione del proprio comportamento professionale.

Obiettivi

In riferimento al primo tipo di formazione gli obiettivi risiedono nell'accumolo di nozioni e competenze tecniche.

Circa il secondo tipo di formazione gli obiettivi risiedono nell'acquisizione della dimensione psicosociale che informa l'attività tecnico-lavorativa, da parte dell'operatore..

Tempistiche

Il piano di formazione predisposto dal Coordinatore avrà una cadenza annuale, secondo una modalità documentabile e può essere modificato ed aggiornato sulla base delle esigenze emergenti dall'organizzazione della Struttura. Per quanto concerne la formazione esperienziale sono previsti incontri di gruppo con cadenza quindicinale/mensile della durata di due ore coordinati dallo Psicologo.

Comunicazione.

Attività ed obiettivi specifici formativi verranno condivisi con l'equipe della Struttura e verranno aggiornati, se del caso, periodicamente sulla base delle necessità formative del personale.

AREA PSICOLOGICA E PSICOTERAPICA

Psicologo e Psicoterapeuta

Definizione.

Area interventi psicologici e di psicoterapia individuale/gruppo con gli ospiti.

Attività.

Colloqui psicologici e psicoterapici rivolti ai minori

Attività di consulenza psicoeducativa rivolta al personale infermiere,educatori, oss...

Attività di sostegno psicologico alle famiglie e caregiver

Attività di supervisione clinica

Obiettivi

Favorire il contrasto al deficit

Favorire lo sviluppo di competenze psicologiche a valere sul personale, riferite al caso

Favorire lo sviluppo di maggiori consapevolezza presso le famiglie

Indicatori

Riduzione del deficit e maggiore guadagno in salute presso il minore

La natura delle maggiori competenze psicologiche finalizzate presso il personale della Struttura.

La natura delle maggiori consapevolezza presso le famiglie

Tempistiche

Psicoterapia e Colloqui psicologici di sostegno, individuali e di gruppo con i minori sono condotte dallo Psicologo e Psicoterapeuta; con cadenza settimanale o bisettimanale a secondo dei casi, della durata di 45 min..

Comunicazione.

Attività psicologica ed obiettivi specifici verranno condivisi con l'equipe della Struttura e verranno aggiornati, periodicamente sulla base delle necessita sanitarie e sociali del minore.

AREA COORDINAMENTO EDUCATIVO DI BASE

Educatore Professionale

Definizione.

L'area si occupa della costruzione e della significazione dei percorsi e delle attività esperienziali all'interno e all'esterno della Struttura, come parte integrante del processo terapeutico e promotivo del minore coinvolto.

Obiettivi.

Svolgere l'attività educativa con maggiori competenze psicoeducative riferite al caso

Attività.

Progettazione e gestione di attività interne ed esterne alla Struttura. Avvalendosi della sinergia con le attività di realtà associative e di volontariato del territorio, come anche della relazione con le aziende e gli Enti locali per l'inserimento lavorativo o l'attivazione di tirocini professionalizzanti o stage formativi.

Indicatori.

La capacità di gestire il minore con risultati a basso impatto sulla Struttura.

Il rilievo terapeutico dell'azione educativa

Tempistiche.

Le attività sia interne che esterne sono programmate mensilmente insieme al Coordinatore e avranno data in funzione della determinata attività.

Comunicazione.

Attività educative ed obiettivi specifici educativi verranno condivisi con l'equipe della Struttura e verranno aggiornati, se del caso, periodicamente sulla base delle necessità educative del minore.

AREA TECNOLOGICA PSICOEDUCATIVA A VALENZA TERAPEUTICA

Psicologo/Educatore

Definizione.

Educatore professionale/Psicologo che a partire dai presupposti forniti dalle neuroscienze cognitive (simulazione corporeità e presenza) e dalla Psicologia positiva ovvero, conoscere le risorse dell'individuo e promuoverle, offrirà percorsi riabilitativi sperimentali attraverso simulazioni fornite dalla Tecnologia della Realtà Virtuale. La tecnologia positiva creando nel soggetto situazioni prevalentemente di simulazione, aumenta le situazioni di flow che migliorano le capacità cognitive. In tal senso sperimentare specifiche circostanze in ambiente di simulazione, ma fortemente verosimile, crea infinite opportunità di conoscenza di sé e di apprendimento, anche correttivo rispetto a convinzioni o costrutti cognitivo emozionali disfunzionali, alla base di numerosi disturbi.

Obiettivi.

L'impiego della R.V. al fine di ridurre deficit neuropsichiatrici nel minore

L'impiego della R.V. al fine di promuovere o potenziare aree di salute nel minore

L'impiego della R.V. al fine di promuovere obiettivi rieducativi

Indicatori.

Specifiche riduzioni di comportamenti sintomatici

Specifiche aree di salute acquisite

Specifici stili educativi acquisiti

Attività.

Verranno organizzate sedute di R.V. Attraverso programmi dedicati al particolare disturbo e alla necessità rieducative

Tempistiche.

Si ritiene che siano previste due sedute settimanali di R.V. Della durata di un ora ciascuna alla presenza dello Psicologo-Psicoterapeuta

Comunicazione.

Attività tecno/riabilitative/educative ed obiettivi specifici da raggiungere, verranno condivisi con l'equipe della Struttura essi verranno aggiornati, se del caso, periodicamente sulla base delle necessità sanitarie e psicoeducative del minore.

AREA SOCIOASSISTENZIALE

Operatore Socio Sanitario

Definizione.

Area dedicata a rispondere alle esigenze pratiche, fisiche, alimentari, di pulizia ed igiene degli ospiti, operare per il migliore confort degli ambienti e promuovere il rispetto e la conservazione dei beni e dei locali in comune.

Obiettivi.

Alto standard di pulizia e igiene degli ambienti e la loro conservazione

Indicatori.

Qualità dei prodotti alimentari, di igiene degli ambienti e dei risultati manutentivi

Attività.

Acquisto generi alimentari e prodotti per l'igiene e sanificazione degli ambienti. Controllo degli ambienti e loro manutenzione.

Tempistiche.

Da espletare durante l'orario di lavoro.

Comunicazione.

Attività e problematiche specifiche verranno condivise con l'equipe della Struttura.

COORDINAMENTO AREA DELLE RELAZIONI FUNZIONALI ESTERNE

Responsabile sanitario/Coordinatore di Struttura

Definizione.

Collaborazione con Servizi di Salute Mentale, con la rete dei Servizi Sanitari ed Ospedalieri, Servizi Scolastici e Formativi, i Servizi di Salute Mentale, i Servizi di Trattamento delle Dipendenze con l'Associazionismo ed il Volontariato.

Attività.

Stabilire contatti per raggiungere quel patrimonio di informazioni - da monitorare costantemente – funzionali sia all'organizzazione di interventi pratici, sport, cultura, formazione, sia all'impostazione dei servizi di orientamento scolastico-professionale.

Sulla base delle specifiche necessità e dei bisogno di cura, a seconda dei vari ambiti specialistici, la struttura invierà i minori presso i medici dei reparti specialistici ed ospedalieri e gli altri servizi distrettuali territoriali (pediatria, ostetricia e ginecologia, consultori familiari, servizi riabilitazione adulti, etc.) semiresidenziali e residenziali, previa richiesta del pediatra o del medico medicina generale

Verrà individuato per ogni minore il pediatra di libera scelta ed il medico di medicina generale (PLS/MMG);

Sulla base dell'emergenza di Bisogni educativi Speciali, l'Area educativa e psicoeducativa, entra in contatto con le istituzioni scolastiche per l'inserimento e l'integrazione dei minori ospiti, nelle scuole di ogni ordine e grado. Una volta avviato l'iter presso la scuola, l'educatore di riferimento attua il monitoraggio ed attiva azioni tese a verificare le modalità di apprendimento, il profitto scolastico, i comportamenti, le modalità integrazionali del minore nel contesto classe, i modelli di relazione con l'insegnante, le attitudini nelle varie materie scolastiche e le eventuali carenze.

Rispetto agli adempimenti nell'ambito dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria (Tribunale dei Minori, Tribunale Civile Ordinario, Tribunale Penale) si darà esecutività ai decreti che le diverse autorità avranno predisposto per ogni minore secondo modalità organizzative decise dall'equipe multiprofessionale. Se si tratta di prescrizioni di carattere sanitario, saranno prese in carica dall'Area psicoeducativa; se sono di carattere organizzativo (proibizioni e limitazioni) esse saranno gestite dall'Area educativa/operativa.

Sulla base delle diagnosi e valutazioni dei minori con dipendenze da sostanze, si stabiliranno collaborazioni funzionali con i Servizi SERT del territorio .

E' prevista una azione di supporto alle famiglie dei minori (ivi comprese quelle affidatarie e adottive), nell'ottica dell'efficacia dell'intervento sul minore.Sulla base di particolare bisogni socio assistenziali emersi dall'iter valutativo e terapeutico, laddove si rilevino esigenze oggettive da parte del minore o della famiglia (per esempio sul piano socio-economico) l'educatore di riferimento seguirà le procedure di contatto e coinvolgimento dei Servizi Socio assistenziali dedicati dei Comuni di appartenenza.

Obiettivi.

Predisporre le condizioni migliori,oggettive e soggettive, per ricevere servizi ed opportunità a valere sul percorso sanitario e sociale del minore.

Indicatori.

Il guadagno in termini organizzativi a valere sulla Struttura, sanitari e sociali a valere sul minore.

Le caratteristiche di percezione positiva da parte dei vari interlocutori durante l'impatto con la nostra azione.

Tempistiche.

Trattasi di attività da svolgere durante tutto l'arco della giornata.

Comunicazione.

Attività ed obiettivi specifici verranno condivisi con l'equipe della Struttura e verranno aggiornati, se del caso, periodicamente sulla base delle necessità sanitarie e sociali del minore.

COORDINAMENTO AREA DELLE ATTIVITA' INTERNE ED ESTERNE A RILEVANZA SOCIALE: SCOLASTICHE,CULTURALI SPORTIVE ED AMBIENTALI**Definizione.**

Trattasi di attività sportive,culturali, formative, esperenziali e ambientali capaci valorizzare e potenziare e sviluppare risorse del minore in una ottica di promozione della salute

Obiettivi.

Gli obiettivi dell'area risiedono nella possibilità di fungere da supporto alle attività riabilitative ed assistenziali

Indicatori.

Gli indicatori riguarderanno la partecipazione consapevole, la costanza nelle attività, il risultato delle attività,la capacità di stare in gruppo.

Attività.

Vedere allegati

Tempistiche.

Trattasi di attività da programmare sia quelle interne sia quelle esterne.

Comunicazione.

Attività ed obiettivi specifici verranno condivisi con l'equipe della Struttura e verranno aggiornati, se del caso, periodicamente sulla base delle necessità psicosociali del minore.

Monitoraggio e rivalutazione del piano strategico e di promozione della qualità.

Il monitoraggio del funzionamento delle attività in rapporto agli standard di qualità attesi, viene assolto durante il lavoro d'equipe come da programma; la rivalutazione della attività in ragione della qualità viene predisposta semestralmente ovvero quando sopraggiungono cambiamenti significativi in rapporto agli standard di qualità attesi. I risultati di tale rivalutazione verranno socializzati con il personale della Struttura e registrati attraverso verbali di riunione e pubblicata sul sito web della Struttura.