



Piano Triennale della Performance 2019-2021

INDICE

1. Riferimenti normativi;
2. L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP Istituto Domenico Trincheri;
3. Servizi garantiti;
4. La struttura;
5. Albero delle performance;
6. Analisi del contesto;
7. Obiettivi strategici ed operativi



1. Riferimenti normativi

D.Lgs. n. 165/2001

D.Lgs. n. 150/2009

D.Lgs. n. 33/2013

2. L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona " ASP Istituto Domenico Trincheri "

L'Istituzione Pubblica di assistenza e beneficenza denominata ISTITUTO DOMENICO TRINCHERI fu Bernardino, con sede nel Comune di Albenga, Viale Liguria 14, ha origine dalle disposizioni testamentarie del Cav. Notaio Domenico Trincheri nato e domiciliato in Albenga.

Tale Istituzione, sotto la denominazione di "Istituto Trincheri Domenico fu Bernardino" dal nome del benemerito fondatore, Cav. Notaio Domenico Trincheri, fu fondata con lo scopo di *"dare ricovero e mantenere vecchi e poveri d'ambo i sessi inabili a proficuo lavoro"*.

Le tavole di fondazione ricevettero pubblica sanzione con D.R. del 16.11.1883 che approva lo Statuto organico dell'Ente.

L'istituzione è regolata dalle leggi dello Stato, della Regione e del presente Statuto.

L'istituzione oggi mantiene e persegue il medesimo scopo adeguandolo alle esigenze della società moderna ed è in quest'ottica che si inserisce la trasformazione giuridica da I.P.A.B. in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, prevista dal Regolamento Regionale n.6 del 18.03.2003 e ss.mm. e ii.

Tale trasformazione è avvenuta nel dicembre 2003 come da Delibera di Giunta Regionale n. 1608 del 16.12.2003.



2.1 Organi di Governo e di Indirizzo

Sono organi dell'A.P.S.P. Istituto Domenico Trincheri: Il Presidente, il Consiglio di Amministrazione, il Revisore unico, che provvedono ad amministrarla secondo le rispettive competenze stabilite nello Statuto.

Il Presidente ha la rappresentanza legale dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona. Viene nominato dal Consiglio Comunale di Albenga con propria delibera.

Il Consiglio di Amministrazione dell'A.P.S.P. Istituto Domenico Trincheri

1. svolge funzioni di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Ente, definisce gli obiettivi e i programmi di attività, nomina il Direttore sulla base dei criteri e secondo le modalità stabilite dallo Statuto, approva i bilanci, le modifiche dello Statuto e i regolamenti interni.
2. è costituito dal Presidente e da quattro consiglieri di cui:
 - a) due in rappresentanza e nominati dal Comune di Albenga;
 - b) uno in rappresentanza e nominato dalla Regione Liguria;
 - c) uno delegato e nominato da S.E. Vescovo pro-tempore della Diocesi di Albenga, come previsto nelle Tavole di Fondazione.
3. dura in carica cinque anni.

Il Revisore unico è nominato dalla Giunta regionale tra gli iscritti al registro dei revisori legali e svolge l'azione di controllo e verifica amministrativo contabile dell'Azienda, secondo le disposizioni della normativa vigente in materia.

3. Servizi garantiti

La Residenza Protetta fornisce ai propri Ospiti i seguenti servizi:

- a) assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, biancheria da camera, lavanderia e guardaroba;
- b) assistenza tutelare secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;



- c) cura dell'igiene della persona;
- d) aiuto nell'assunzione dei cibi;
- e) assistenza infermieristica;
- f) approvvigionamento di prodotti farmaceutici prescritti dai medici di famiglia, tenuto conto delle norme contenute nell'art. 11 del regolamento;
- g) attività di fisioterapia per il mantenimento delle capacità fisiche;
- h) attività ricreativo culturali;
- i) assistenza religiosa.

3.1 Standard di servizio

3.1.1 ASSISTENZA ALLA PERSONA

- a) igiene e vestizione con alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche
- b) in ordine alla prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal piano individuale scritto con compilazione della apposita documentazione
- c) assistenza all'incontinenza: effettuazione dei cambi programmati del pannolone, con compilazione dell'apposita documentazione. Mantenimento della contenzione attraverso l'accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici in orari prestabiliti
- d) bagno a cadenza settimanale, con compilazione della apposita documentazione
- e) garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali

3.1.2 ASSISTENZA MEDICA

- a) Presenza di almeno un medico nella struttura da lunedì a sabato;
- b) Registrazione immediata, nella cartella clinica, dei dati rilevati in caso di intervento medico
- c) Visita medica programmata due volte al mese per convenzionati e almeno una volta mese per non convenzionati, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute

3.1.3 ASSISTENZA SANITARIA FARMACEUTICA

L'amministrazione assicura agli Ospiti in convenzione con l'A.S.L. n.2 Savonese l'assistenza



sanitaria tramite il Responsabile Sanitario della Struttura. Per gli altri posti fuori convenzione l'assistenza sanitaria è fornita dal Servizio Sanitario Nazionale.

Il coordinamento ed il controllo dell'assistenza medica e farmaceutica viene effettuato dal Responsabile Sanitario anche in collaborazione con i rispettivi medici di base dei Ospiti non in convenzione.

L'Amministrazione mette a disposizione dei medici che prestano assistenza agli Ospiti adeguati locali per la visita.

In caso di necessità il Responsabile Sanitario e/o il medico curante disporrà il ricovero dell'Ospite nell' Ospedale più vicino fornendo la collaborazione necessaria ai colleghi ospedalieri per la soluzione dell'evento che ha determinato il ricovero.

L'assistenza farmaceutica è a totale carico dell'Ospite per i farmaci non mutuabili, nelle modalità previste dal S.S.N. L'Amministrazione provvederà all'approvvigionamento dei farmaci per la necessità di ciascun Ospite in convenzione tramite la farmacia dell'Ospedale.

3.1.4 SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni specialistiche avviene secondo le seguenti modalità:

- in convenzione con il S.S.N.
- a pagamento, per esami specialistici.

3.1.5 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

- Presenza di almeno un infermiere nella struttura 24 ore su 24
- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni

3.1.6 ASSISTENZA RIABILITATIVA

- Effettuazione di interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione.
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro un giorno dalla prescrizione.
- Terapia passiva a letto.
- Terapia occupazionale per il recupero della capacità ad alimentarsi autonomamente.



- Terapia antalgica con apparecchiatura laser (sotto prescrizione medica).
- Assistenza alla deambulazione autonoma per il recupero funzionale.

3.1.7 SERVIZI SOCIALI E DI ANIMAZIONE

L'attività ricreativa viene modulata sulla base delle condizioni di salute e delle capacità cognitive di ogni Ospite; è finalizzata al mantenimento e, se possibile, potenziamento delle abilità residue e, oltre alla programmazione settimanale (Allegato n.1), prevede:

- a) Festeggiamento dei compleanni degli ospiti e festeggiamenti e celebrazioni anche in occasione delle festività.
- b) Attività di collaborazione con associazioni e/o enti territoriali volte al mantenimento delle abilità degli Ospiti ed al collegamento con il territorio:
 - Progetti regionali: Memory training, Attività fisica adattata (AFA)
 - Progetti proposti dall'Associazione AVO: yoga della risata, ginnastica dolce, respiro e conoscenza di sé.
 - Progetti di alternanza scuola lavoro con il Liceo G. Bruno di Albenga

3.1.8 TELEVISORE

In ogni camera è presente un televisore.

Sia al primo piano che al secondo nel soggiorno comune sin trovano altri due apparecchi televisivi, così come negli spazi comuni al piano terra.

3.1.9 ASSISTENZA RELIGIOSA

Le funzioni religiose si tengono presso la Cappella situata nella Struttura nel giorno feriale di mercoledì alle ore 16,30 recita Santo Rosario, la domenica e nei giorni festivi la Santa Messa alle ore 10,00.

3.1.10 SERVIZI DI COMFORT ALBERGHIERO

- a) Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni degli ospiti
- b) Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni
- c) Cambio della biancheria piana ogni due giorni, fermo restando il cambio in caso di necessità



3.1.11 SERVIZI DI RISTORAZIONE

- a) Il servizio alberghiero di ristorazione è svolto da personale interno
- b) Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione
- c) La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP
- d) Il servizio di ristorazione si occupa anche di ospitare, a pranzo, persone anziane esterne in convenzione con il Comune di Albenga in attuazione di un progetto denominato "Pasto dell'anziano"

3.1.12 INFORMAZIONI AGLI OSPITI ED AI FAMILIARI

- a) Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria
- b) Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino
- c) Comunicazione, sia al telefono che nel contatto diretto, delle informazioni sopra citate
- d) L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri è tempestiva

3.1.13 ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO

- a) Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso
- b) Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'effettivo ingresso dell'ospite al fine di conoscere l'ospite e di acquisire le informazioni utili
- c) Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento
- d) Socializzazione ed assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio-temporale nei primi 15 giorni dall'inserimento

3.1.14 DIMISSIONE

Trasmissione della scheda di riepilogo dell'utente alla struttura ospedaliera, in caso di



ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico.

3.1.15 Norme di vita comunitaria.

Gli Ospiti godono di libertà di entrata e di uscita dalla struttura nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione al personale di servizio.

Possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 10.00 alle 20.00 salvaguardando il riposo degli altri e nel rispetto dell'organizzazione dell'attività lavorativa.

L'allontanamento spontaneo dell'Ospite non comporta alcuna responsabilità da parte dell'Ente il quale non adotta misure coercitive che possano limitare la libertà personale.

L'Ente non assume alcuna responsabilità per i valori conservati direttamente dagli Ospiti personalmente nelle proprie stanze.

Gli Ospiti possono volontariamente offrire la loro opera nello svolgimento di modeste attività che tuttavia, a parere del medico, non siano di pregiudizio alla loro salute, ma siano utili per il mantenimento delle capacità fisiche e mentali.

Qualora l'anziano debba recarsi all'esterno della struttura per ricoveri o visite mediche è necessaria la presenza di un familiare, che verrà preventivamente avvisato dall'Ente, o comunque di adeguato accompagnamento.

4 Struttura organizzativa

Attualmente la struttura dell' A.P.S.P. Domenico Trincheri è suddivisa come segue:





RUOLO	N. DIPENDENTI			
	INTERNI	LIBERI PROFESS. CONSULENTI ESTERNI	AGENZIA SOMM. LAVORO	COOP. NUOVA ASSISTENZA
Direttore - Segretario	1			
Responsabile qualità	1			
Responsabile sicurezza		1		
Responsabile sanitario		1		
Tecnico della riabilitazione	2			
Animatore	1			
Infermieri/Referente	8		1	
Operatori socio sanitari (OSS)	12		1	15
Cuochi	2			
Ausiliari cucinieri	3			
Ausiliari - guardaroba	6			
Manutentore	1			
Ufficio segreteria	1		2	
Addetti al supporto attività assistenziali				3

5 Albero delle performance

5.1 Missione - Scopi

Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

5.2 Visione

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;



- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

5.3 Valori

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure
- Competenza e professionalità del personale
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino

6. Analisi del contesto

STRUTTURA SOCIO-ECONOMICA

I primari settori lavorativi presenti nell'Area del Distretto Socio - sanitario albenganese sono i seguenti: • Agricolo (coltivazioni in serre, coltivazioni delle olive, etc.) (Albenga, Ceriale, Andora, Cisano, Ortovero, Casanova, Villanova, etc.) • Commercio (ingrosso e dettaglio, rip. Beni pers. e per la casa, etc.) (Alassio, Alberga, Andora, Ceriale, laigueglia, Villanova d'A., etc.) • Edilizia (imprese private, piccoli artigiani edili) (Albenga, Andora, Alassio, Ceriale, Villanova d'A., etc.) • Turismo (settore alberghiero, ristoranti, spiagge, etc.) (Alassio, Albenga [+ camping, ristoranti e bar], Laigueglia, Andora, Ceriale, etc.) • Attività immobiliare (Alberga, Alassio, Andora e Ceriale) • Attività manifatturiere (Albenga, Alassio, Andora, Villanova) • Terziario (comuni, istituti, etc.)

La sede delle attività produttive si concentra maggiormente sulla costa. Il Comune di Alassio ed il Comune di Laigueglia si caratterizzano in particolare per il turismo (alberghi e ristoranti) ed attività commerciali, il Comune di Albenga per l'Agricoltura seguito con



lungo distacco da Ceriale ed Andora, così come anche per il Terziario. La situazione economica risente del flusso turistico tipicamente stagionale (estate), con lunghi periodi di disoccupazione (inverno). Fenomeno tipico anche del lavoro agricolo e del settore manifatturiero strettamente collegato all'agricoltura stessa.

Albenga, (sup. Kmq. 37 ab. 23.735) il comune capofila del Distretto Sociosanitario, è situato ai limiti occidentali della più grande pianura alluvionale della Liguria marittima. Secondo centro a livello provinciale. Nella situazione socioeconomica la città si differenzia sostanzialmente dai vicini comuni turistici costieri di Alassio, Laigueglia, e Ceriale. Da Savona a Ventimiglia è, infatti, l'unico centro marittimo a presentare una percentuale di seconde case inferiore al 10% dell'intero patrimonio edilizio con un incremento demografico e del costruito superiore a quello di tutti i centri turistici vicini dove le seconde case superano spesso il 40% del totale come per esempio ad Alassio e a Ceriale. Un discreto patrimonio industriale, in gran parte collegato alle consistenti produzioni ortofloricole e florovivaistiche, all'aperto ed in serra, della pianura circostante, giustifica particolari fenomeni insidiativi accentuati nei decenni anteriori agli anni "80, anche dal progressivo spostamento verso il mare della popolazione, originariamente residente nei comuni della media ed alta vallata. Questo movimento migratorio, che accomuna in epoca moderna e contemporanea tutto il territorio regionale, si precisa nel caso del Centa con un'altra bipolarità, esistente da secoli, tra la capitale ingauna della montagna, che è Pieve di Teco (prov. IM - a circa 30 Km. da Albenga/proseguendo all'interno della valle Arroscia sulla SS 453, arteria di collegamento con il Piemonte (importante passaggio della via del sale), e Albenga stessa. Al territorio dell'albenganese fa riferimento attualmente, in termini di servizi, non solo la popolazione del Distretto, ma un territorio più vasto comprendente la popolazione residente nell'alta Val Pennavaire - comprendente anche i Comuni cuneesi di Alto, Caprauna e Fraz. Cerisola di Garessio - ed in parte la popolazione della Valle Arroscia - nella provincia di Imperia -, che storicamente, per cultura e conformazione orografica hanno sempre avuto una stretta interdipendenza con l'area dell'albenganese. Infatti le persone gravitano e fanno riferimento alla nostro territorio, sia in alcuni casi per quanto concerne la sede lavorativa sia per quanto riguarda la frequenza alle Scuole Superiori, i



ricoveri in Ospedale, gli acquisti al Mercato settimanale, ed ai Supermercati, l'utilizzo dei Servizi territoriali sanitari, delle Banche, etc.) allocati sulla costa (in particolare su Albenga e Alassio). È presente nel Distretto lo Scalo Aeroportuale di Villanova d'Albenga. È anche terminato il trasferimento delle officine "Piaggio" (industria aeronautica) di Finale L. in una zona contigua all'aeroporto stesso. A fianco è presente l'"Ippodromo dei Fiori", dove si effettua anche attività di ippoterapia (Associazione FUTURO). Nel vicino Comune di Garlenda, è presente un Golf a 18 buche e negli ultimi anni, nell'entroterra, si è puntato sulle Aziende Agrituristiche.

PORTATORI DI INTERESSE

Portatori di interesse (stakeholder) sono gli interlocutori dell'ASP, individui, gruppi sociali o organizzazioni che sono influenzati dalle azioni messe in campo dall'Azienda e/o possono influenzare la stessa nel raggiungimento degli obiettivi strategici. Con ciascuno di questi interlocutori è necessario avere rapporti costruttivi ed orientati a relazioni funzionali al buon andamento dei servizi ed alla sostenibilità organizzativa ed economica dell'ASP

I portatori d'interesse dell'A.P.S.P. Domenico Trincheri si possono riassumere nello schema seguente:

- Portatori di interessi interni: Gli Organi di governo e di indirizzo; le risorse umane
- Portatori di interessi esterni: Utenti, parenti e famigliari; Volontari e Associazioni del territorio; Organizzazioni Sindacali e RSU; Fornitori/Operatori economici

Gli Organi di governo sono interlocutori fondamentali per l'ASP in quanto oltre a regolamentare l'attività dell'Ente definiscono i servizi da erogare. I rapporti all'interno degli Organi di governo si sviluppano attraverso le riunioni mensili del Consiglio di Amministrazione.

Le risorse umane sono tutti gli operatori che lavorano per l'ASP (dipendenti e collaboratori). I rapporti con il personale sono orientati ad assicurarne la crescita delle capacità e delle competenze all'interno di un clima organizzativo che permetta di



valorizzare le potenzialità e le esigenze dei singoli.

I parenti e famigliari sono i destinatari della missione dell'ASP e pertanto i principali interlocutori dell'Ente.

L'A.P.S.P. collabora con volontari e associazioni del territorio che rappresentano un'importante risorsa per lo svolgimento del servizio.

Organizzazioni sindacali e RSU: L'A.P.S.P. opera per realizzare relazioni trasparenti e costruttive con le rappresentanze dei lavoratori alle quali attribuisce un ruolo primario nello sviluppo di un clima aziendale positivo.

I fornitori/operatori economici contribuiscono in misura determinante ad una gestione efficiente ed efficace delle attività dell'Ente. I normali rapporti di tipo commerciale con i fornitori sono di forte collaborazione e sono orientati alla trasparenza e correttezza reciproca.

L'elenco non è esaustivo, ma rende l'idea della molteplicità dei rapporti che l'Azienda intrattiene.

ORGANIZZAZIONE

L'Azienda è un ente autonomo nelle scelte organizzative e negli indirizzi, che ricadono tutti a carico del CDA e della sua Presidenza; non ha fini di lucro, ha personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale, tecnica ed opera con criteri imprenditoriali.

L'azienda ha attualmente un solo dipendente con funzione di Direttore e Responsabile ufficio contabilità.

La gestione del servizio assistenziale - sociale ed alberghiero della struttura è interna; viene affidato a Cooperativa esterna, mediante idonea procedura ai sensi della normativa prevista dal Nuovo Codice degli Appalti, il servizio socio-assistenziale svolto da personale OSS qualificato, relativamente ad un piano della struttura in cui sono alloggiati circa metà degli ospiti (52 su un totale di 104).

7 Obiettivi strategici

La politica dell'A.P.S.P. è quella di considerare la Qualità un elemento cardine del



proprio funzionamento, promossa costantemente e a tutti i livelli, sia nei servizi e nelle attività erogate agli ospiti, sia nei confronti del personale che vi lavora.

Gli obiettivi di qualità prioritari sono:

- ✓ organizzare condizioni di vita in modo da far avvertire all'utenza in termini minimali il peso di aver lasciato il proprio domicilio;
- ✓ definire e aggiornare periodicamente, sulla base di valutazioni multiprofessionali, i piani assistenziali individualizzati;
- ✓ perseguire livelli di benessere ottimali, attraverso un approccio multidimensionale, alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'ospite residente;
- ✓ organizzare un livello di assistenza sanitaria capace di consentire il trattamento di sindromi, stati, forme senza richiedere il ricovero ospedaliero;
- ✓ garantire all'ospite/utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, nel rispetto della sicurezza dei processi assistenziali e tecnico amministrativi;
- ✓ valutare sistematicamente la qualità dei servizi percepita da parte dei familiari degli utenti (somministrazione questionario di soddisfazione familiari, rilevazioni attraverso focus group di anziani, gestione attenta dei reclami);
- ✓ controllare sistematicamente o a campione gli standard di qualità dichiarati con la carta dei servizi.

Tutti gli obiettivi e le relative attività legate alla politica della qualità vengono periodicamente riesaminate e, se necessario, revisionate al fine di mantenere, nel tempo, adeguati livelli di efficacia ed efficienza dell'organizzazione.