

La linee guida dell'Ente ed il controllo di gestione

La terminologia utilizzata nella denominazione degli enti che direttamente o indirettamente si prendono cura dell'assistenza alla Persona ha subito diversi cambiamenti in seguito all'evoluzione sociale dell'assistenza stessa e dei principi che la sorreggono.

I cambiamenti avvenuti recentemente hanno fatto sì che gli enti pubblici organizzassero i servizi socio sanitari con progressiva attenzione alla dignità della persona ed alla sua qualità di vita. Di questo si può trovare una significativa sintesi anche nel Marchio di Qualità UPIPA elaborato per certificare i servizi offerti dalle RSA a partire dal 2007.

Tale Marchio di Qualità evidenzia tra l'altro alcuni aspetti che in questi ultimi anni sono diventati il filo conduttore dell'evoluzione degli Enti di Assistenza alla Persona.

Le 12 parole chiave che lo riassumono sono:

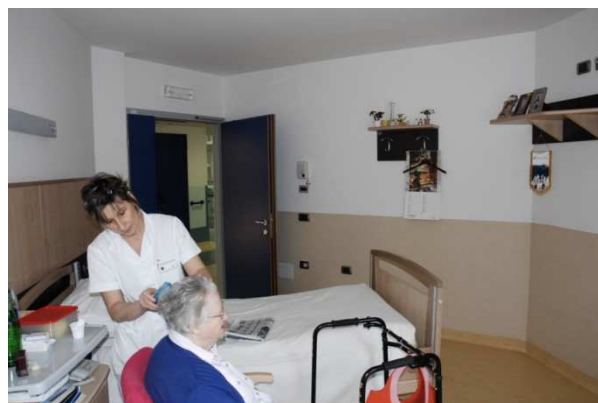
- | | | | |
|---|--------------------------|----|----------------------|
| 1 | <u>Rispetto</u> | 7 | <u>Umanizzazione</u> |
| 2 | <u>Autorealizzazione</u> | 8 | <u>Socialità</u> |
| 3 | <u>Operosità</u> | 9 | <u>Salute</u> |
| 4 | <u>Affettività</u> | 10 | <u>Libertà</u> |
| 5 | <u>Interiorità</u> | 11 | <u>Gusto</u> |
| 6 | <u>Confort</u> | 12 | <u>Vivibilità</u> |

Questi concetti vanno ad aggiungersi ai principi fondamentali dell'erogazione dei servizi così come sono stati sanciti dalla legislazione di questo ultimo ventennio che riguarda la Sanità ed i Servizi rivolti al Pubblico:

- | | | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------------------|
| 1 | <u>Personalizzazione</u> | 4 | <u>Continuità</u> | 7 | <u>Efficacia ed Efficienza</u> |
| 2 | <u>Eguaglianza</u> | 5 | <u>Diritto di scelta</u> | 8 | <u>Coinvolgimento della famiglia</u> |
| 3 | <u>Imparzialità</u> | 6 | <u>Partecipazione</u> | | |

Anche la Civica, quindi, si organizza perché i suoi servizi siano conformi ai bisogni di chi ne fruisce ed alle nuove metodologie di erogazione, di fruizione partecipata e di controllo/verifica. Su quest'ultimo versante elemento importante diventa il "controllo di gestione" che implica l'individuazione di criteri e parametri in grado di guidare le scelte politiche ed economiche dell'Ente, di rilevare la capacità di organizzare i servizi in modo da rispondere efficacemente ai bisogni dei clienti e di monitorare il grado di soddisfazione recepito dagli utenti.

Il controllo di gestione si avvale di strumenti e tecniche utili a orientare le scelte aziendali e a valutare le modalità di organizzazione esistenti per realizzarne eventualmente di più efficaci ed efficienti.



La contabilità analitica per centri di responsabilità, centri di costo e/o per prestazioni implementata dalla Civica è uno di questi strumenti.

Con l'aziendalizzazione delle "vecchie" IPAB è cambiato anche il sistema di contabilizzazione: da contabilità finanziaria (basata sull'evidenziare le entrate e le uscite) a contabilità economica con il metodo della partita doppia che pone attenzione alla rilevazione dei costi e dei ricavi di competenza dell'esercizio secondo la loro natura.

La contabilità analitica integra le informazioni economiche aggiungendo la rilevazione dei costi e dei ricavi secondo la loro destinazione o provenienza.

Per completare il controllo di gestione i dati contabili vengono integrati con indicatori riguardanti la risposta ai bisogni degli utenti, il grado della loro soddisfazione e la qualità percepita. I risultati ottenuti sono poi analizzati in relazione ai principi di efficacia e di efficienza.

Di seguito riportiamo il significato:

- 1) dalle **parole chiave** che guidano l'azione della Civica di Trento APSP
- 2) dei **Principi fondamentali** che stanno alla base del nostro operato.

1) Parole chiave

RISPETTO

Possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.



AUTOREALIZZAZIONE Possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

OPEROSITA' Possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza

AFFETTIVITA'

Possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali significativi ed animali.

INTERIORITA'

Possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.

COMFORT

Possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.

UMANIZZAZIONE

Possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto,



alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.

SOCIALITA' Possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

SALUTE Possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita.

LIBERTA' Possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.

GUSTO Possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti

VIVIBILITA' Possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.



2) Principi fondamentali

PERSONALIZZAZIONE La persona è l'insieme di tutte le caratteristiche del singolo individuo (fisiche, etiche, comportamentali, morali e spirituali) nonché della proiezione del singolo nella vita sociale, ossia della percezione che ogni persona dà di se stessa all'esterno.

Questo insieme di caratteristiche dà luogo ad una combinazione irripetibile.

La Civica riconosce l'unicità della persona affidatagli, offre e garantisce la personalizzazione del proprio intervento a tutti i livelli, siano essi assistenziali, sanitari e/o socio/relazionali.

EGUAGLIANZA La Civica non discrimina nell'accesso ai servizi. Si impegna a rispettare in tutti i momenti del vivere quotidiano la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e/o quanto altro lo distingue come individuo.

IMPARZIALITA' La Civica evita qualsiasi forma di favoritismo nei confronti degli clienti nell'erogazione dei servizi erogati dall'Ente. Il PAI individua ciò che è necessario per dare cura all'cliente e costituisce la linea guida assistenziale e socio-sanitaria cui tutto il personale deve attenersi

CONTINUITA' La Civica garantisce un regolare e continuo senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA L'utente può esercitare, al momento della richiesta di accesso ad uno dei servizi previsti dal piano socio assistenziale e socio sanitario, il diritto di scelta tra differenti soggetti erogatori compatibilmente con le proprie esigenze, le caratteristiche dei servizi offerti e la situazione oggettiva esistente.

PARTECIPAZIONE del cittadino alla prestazione del Servizio. Si realizza nell'informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio offerto, tutela dell'Utente nei confronti dell'apparato pubblico in una logica di trasparenza.

EFFICACIA/EFFICIENZA La Civica attraverso i propri servizi intende con le risorse disponibili e senza alcun spreco, ottenere il massimo risultato per l'Utente in termini di vivibilità, soddisfazione dei bisogni e salute, nonché di benessere psico/sociale del Cliente stesso.

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA La Civica di Trento APSP ritiene fondamentale la collaborazione ed il coinvolgimento della famiglia nella stesura del Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) e nella gestione dei vari momenti assistenziali.

