



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS
Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE
Tel. 040 226260
Fax 040 226849
info@casaierala.it
P.IVA 00710060328

Piano strategico annuale delle attività anno 2025

Redatto: 01/2025

Direzione Generale dott. Matteo Sabini



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Panoramica dell'Ente

La Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS opera nel settore dell'assistenza agli anziani non autosufficienti, fornendo un ambiente sicuro e accogliente nella residenza situata a Trieste. Con uno staff di 85 dipendenti qualificati e dedicati, si impegna a garantire un supporto completo e personalizzato per gli anziani accolti. L'offerta comprende vari servizi, tra cui assistenza alla persona, assistenza infermieristica, assistenza riabilitativa, assistenza psicosociale oltre ai servizi amministrativi e generali necessari al corretto andamento della struttura. Ogni servizio è progettato per rispondere alle specifiche esigenze degli ospiti, contribuendo a migliorare la loro qualità della vita e a favorire il loro benessere.

Origini dell'Ente

La Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS è nata dalla volontà di fornire un'alternativa di qualità per le famiglie che si trovano a dover assistere anziani non autosufficienti. Il mandato è quello di creare un ambiente familiare e supportivo, dove ogni residente possa sentirsi accolto e rispettato. La storia di Casa Livia Ieralla è caratterizzata da un forte impegno sociale e dalla volontà di rispondere a un bisogno crescente nella comunità di Trieste. L'esperienza nel settore, unita alla motivazione per il mandato affidato dalla Diocesi di Trieste, ha permesso di costruire una reputazione significativa e di guadagnare la fiducia delle famiglie che si rivolgono all'Ente per l'assistenza dei loro cari.

Vantaggio Competitivo dell'Ente

Il vantaggio competitivo risiede nella **qualità dei servizi offerti** e nella **dedizione del personale**. L'elevata saturazione dei posti letto consente di garantire risposta personalizzata ad un crescente numero di anziani che ha bisogno di cure sempre più specializzate e personalizzate. Inoltre, si deve garantire il costante impegno per ridurre i ricoveri e favorire i rientri a domicilio quale un segno di efficacia nel fornire assistenza di alta qualità, assieme alla riduzione continua dei rischi per gli anziani accolti. I servizi di assistenza psicosociale, in particolare, sono progettati per combattere l'isolamento e promuovere l'interazione e le relazioni degli ospiti, contribuendo così al loro benessere globale. La posizione di pregio nel Carso a Trieste permette di essere in un contesto ambientale privilegiato e la struttura, nella sua configurazione, può assicurare elevati livelli di comfort abitativo.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Analisi della Situazione

Panoramica di settore

Il settore delle residenze per anziani non autosufficienti sta vivendo un'importante evoluzione in risposta all'invecchiamento della popolazione e all'aumento della domanda di servizi assistenziali. Secondo l'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT), si prevede che entro il 2045, circa il 25% della popolazione italiana avrà più di 65 anni. Questo trend demografico spinge le strutture come Casa Livia Ieralla - ONLUS a sviluppare servizi sempre più personalizzati e di alta qualità per rispondere alle esigenze di una utenza in crescita, sia da un punto di vista numerico che della specificità dei servizi offerti.

Inoltre, la crescente consapevolezza riguardo all'importanza della qualità della vita per gli anziani non autosufficienti ha portato a un'attenzione maggiore nei confronti delle pratiche assistenziali, da qui il percorso di accreditamento che la struttura sta seguendo ai sensi del regolamento regionale. Oltre ad essere luoghi di cura, autorizzati, accreditati e convenzionati e quindi sottoposti ad un rigido sistema di regole e controlli, le residenze sono ambienti in cui gli anziani devono vivere dignitosamente in ogni fase del loro percorso e la dimensione socio-relazionale è un'asse fondamentale del servizio. Questo deve diventare un cambiamento di paradigma che stimoli una maggiore innovazione nel settore, spingendo le strutture a offrire servizi integrati che comprendono non solo assistenza alla persona, ma anche supporto psicologico e sociale.

Le normative in materia di assistenza agli anziani quindi si stanno ancora evolvendo, con l'introduzione di standard più rigorosi per garantire la sicurezza e il benessere degli ospiti. Queste normative richiedono investimenti significativi da parte delle strutture per mantenere la conformità e migliorare continuamente i servizi offerti. La Fondazione si impegna a rispettare queste normative, garantendo così un ambiente sicuro e accogliente per tutti gli ospiti.

Tendenze Chiave

- **Aumento della domanda di servizi personalizzati:** Gli anziani e le loro famiglie cercano sempre più servizi che possano essere adattati alle esigenze individuali, favorendo un approccio personalizzato nell'assistenza.
- **Integrazione della tecnologia:** L'uso della tecnologia nella cura degli anziani sta crescendo, con strumenti come telemedicina e dispositivi di monitoraggio che migliorano la qualità dell'assistenza e la comunicazione tra operatori e professionisti.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

- **Focus sul benessere psicosociale e spirituale:** C'è una crescente consapevolezza dell'importanza del benessere emotivo e sociale degli anziani, portando le strutture a implementare programmi che favoriscono l'interazione sociale e la partecipazione attiva. La gentilezza è la chiave del servizio, citando Marco Trabucchi 'Gentilezza e galateo in RSA?' - Maggioli, 2020. Si dovrà curare l'assistenza spirituale quale elemento caratterizzante dell'Ente, quale emanazione della Diocesi. La collaborazione con parrocchie e movimenti sarà uno degli elementi da mantenere e sviluppare nell'esercizio.
- **Formazione e sviluppo professionale:** La qualità dell'assistenza è direttamente correlata alla formazione del personale. La struttura deve investire in programmi di formazione continua per il personale, al fine di migliorare le competenze e le conoscenze nel campo dell'assistenza agli anziani.
- **Sostenibilità e responsabilità sociale:** Le residenze per anziani devono attuare, già nel breve-medio periodo, pratiche più sostenibili e responsabili, con un focus su approvvigionamenti etici e iniziative che promuovono la salute e il benessere della comunità, assieme all'inderogabile ambito dell'efficientamento energetico.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Analisi SWOT

		INTERNO			
POSITIVO	<h3>PUNTI DI FORZA</h3> <ul style="list-style-type: none">- Servizi personalizzati e diversificati- Personale altamente qualificato- Struttura accogliente e attrezzata- Reputazione consolidata sul territorio	<h3>DEBOLEZZE</h3> <ul style="list-style-type: none">- Obsolescenza impianti ed attrezzature- Stabilità e motivazione del personale		NEGATIVO	
	<h3>OPPORTUNITA'</h3> <ul style="list-style-type: none">- Crescente domanda di servizi per anziani- Collaborazioni con enti locali ed associazioni- Innovazioni tecnologiche- Aumento consapevolezza sociale- Accreditemento per favorire ulteriore upgrade qualitativo	<h3>MINACCE</h3> <ul style="list-style-type: none">- Bassa reperibilità personale di comparto oss- Richieste e modalità comunicative non consone dell'utente- Burocratizzazione del processo di accreditemento- Concorrenza crescente- Fluttuazioni economiche			
		ESTERNO			



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Punti di forza

1. **Servizi personalizzati e diversificati:** Casa Ieralla offre una gamma completa di servizi, tra cui assistenza alla persona, assistenza medico-infermieristica, assistenza riabilitativa e assistenza psicosociale, che permettono di rispondere in modo efficace alle diverse esigenze degli ospiti.
2. **Personale altamente qualificato:** Lo staff di 85 dipendenti è composto da professionisti esperti e motivati, pronti a fornire un supporto di alta qualità e a garantire il benessere delle persone non autosufficienti.
3. **Struttura accogliente e attrezzata:** La residenza è progettata per offrire un ambiente confortevole e sicuro, con spazi comuni e aree verdi che promuovono il comfort degli ospiti.
4. **Reputazione consolidata sul territorio:** L'Ente rappresenta un modello a Trieste per la qualità dei servizi, il che aiuta a mantenere un alto tasso di occupazione e a costruire relazioni di fiducia con le famiglie dei residenti.

Debolezze

1. **Obsolescenza impianti ed attrezzature:** Alcuni degli impianti e delle attrezzature necessitano di aggiornamenti per migliorare l'efficienza sia di servizio che energetica. *Stiamo pianificando un programma di rinnovamento per garantire maggior modernità e funzionalità.*
2. **Stabilità e motivazione del personale:** Potremmo affrontare sfide legate alla motivazione del personale e alla carenza di risorse umane. *Intendiamo implementare programmi di formazione e incentivi per migliorare la soddisfazione e ridurre il turn-over.*

Opportunità

1. **Crescente domanda di servizi per anziani:** L'invecchiamento della popolazione e l'aumento del numero di anziani non autosufficienti creano un'opportunità per espandere l'offerta offerta e attrarre nuovi ospiti in modo costante.
2. **Collaborazioni con enti locali e associazioni:** Stabilire partnership con enti pubblici e associazioni locali può aiutarci a migliorare i servizi e ad ottenere sostegni per progetti innovativi.
3. **Innovazioni tecnologiche:** L'adozione di nuove tecnologie nella cura degli anziani, come telemedicina e monitoraggio a distanza, può migliorare l'efficienza dei servizi e la qualità delle cure fornite.
4. **Aumento della consapevolezza sociale:** Un crescente interesse per il benessere degli anziani e la qualità della vita può portare a maggiori investimenti e supporto da parte della comunità, facilitando la crescita.
5. **Accreditamento:** Sulla base delle richieste previste dal processo di accreditamento, favorire un ulteriore miglioramento qualitativo di protocolli e procedure operative.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Minacce

1. **Bassa reperibilità personale di comparto OSS:** Si evidenzia un generale calo dell'attrattività nel lavoro di assistenza alla persona. Sarà necessario attendere gli esiti del rinnovo del CCNL per rendere maggiormente attrattiva la posizione lavorativa, facendo nel frattempo rilevare al personale in forza gli elementi di forza secondari alla posizione retributiva, quale valore aggiunto.
2. **Richieste e modalità comunicative non consone dell'utente:** Le difficoltà portano a limitare la possibilità di costruire un rapporto di fiducia reciproco e tendono ad essere fonte di stress correlato al lavoro. Saranno da prevedere una serie di iniziative per rendere i familiari più consapevoli del percorso di disabilità e di fine vita che vadano a potenziare quanto già messo in atto negli incontri individuali in equipe
3. **Accreditamento:** Le difficoltà si presentano nel percorso di potenziale burocratizzazione del processo. Sarà necessario, vista la novità delle procedure, sollecitare gli organismi accreditanti ad uno spirito collaborativo e non di vigilanza, intervenendo, se del caso, a livelli direzionali ed istituzionali per favorire la giusta conclusione del processo.
4. **Concorrenza crescente:** L'aumento del numero di strutture per anziani nella zona potrebbe portare a una maggiore concorrenza. Sarà mantenuto costante e crescente a differenziare i servizi e a mantenere elevati standard di qualità per attrarre e mantenere gli ospiti nel perimetro dell'assetto istituzionale non lucrativo a forte impatto sussidiario nella rete dei servizi.
5. **Fluttuazioni economiche:** Le difficoltà economiche delle famiglie possono influenzare la capacità di pagare per i servizi di assistenza. Si stanno valutando opzioni per agevolare l'accesso ai servizi, avere un governo più efficiente dei costi e sensibilizzare i soggetti pubblici regolatori del sistema a maggiori supporti dell'attività caratteristica che vadano a calmierare le rette di accoglienza.

Azioni di sistema

Obiettivi dell'Ente

Obiettivi a breve termine

- Conseguire l'accreditamento definitivo a seguito delle visite dell'organismo tecnico accreditante della regione FVG al fine di preservare la convenzione con l'azienda sanitaria e lavorare sulla governance interna dell'erogazione dei servizi.
- Implementare un programma di formazione per il personale entro 1 anno, mirato a migliorare le competenze nell'assistenza psicosociale per garantire un supporto di alta qualità agli anziani.
- Introdurre un sistema di feedback da parte degli utenti e delle famiglie entro 1 anno, per valutare la soddisfazione dei servizi offerti e identificare aree di miglioramento.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

- Valutare il benessere organizzativo, implementare strategie di prevenzione dello stress lavoro correlato nell'ambito dell'assistenza, finalizzate alla riduzione del turn-over. Si dovranno valutare accantonamenti sia per gli aumenti strutturali delle retribuzioni (rinnovo CCNL UNEBA) che forme di incentivazione per condotte virtuose dei dipendenti.
- Avviare una campagna di sensibilizzazione sui servizi di assistenza alla persona e assistenza infermieristica entro 2 anni, per aumentare la consapevolezza nella comunità locale, promuovendo tirocini strutturati dei professionisti in formazione, con il coinvolgimento dei soggetti formativi.
- Stabilire collaborazioni con organizzazioni locali sia nell'ambito diocesano che del tessuto associativo e del volontariato del territorio per promuovere eventi di socializzazione per gli anziani entro 2 anni, favorendo l'interazione sociale e riducendo l'isolamento.

Obiettivi a medio termine

- Espandere l'offerta di servizi integrati, inclusi programmi di digitalizzazione dei processi di erogazione, entro 3 anni, per migliorare la qualità dell'assistenza, facilitare la comunicazione operativa ed amministrativa, ridurre il rischio clinico e migliorare la relazione tra caregiver e famiglie.
- Consolidare un tasso di occupazione almeno del 90% delle camere disponibili entro 4 anni, attraverso strategie di collocazione mirate e miglioramento della reputazione della struttura.
- Implementare un programma di formazione continua per il personale entro 5 anni, con focus su innovazioni nel settore dell'assistenza agli anziani, per garantire servizi sempre aggiornati e di alta qualità.
- Realizzare un'iniziativa di sostenibilità ambientale entro 3 anni, adottando pratiche responsabili e promuovendo il benessere della comunità attraverso attività di responsabilità sociale, inclusa la riduzione di impatto ambientale e di efficientamento energetico dell'immobile.

Obiettivi a lungo termine

- Diventare un punto di riferimento nella regione per l'assistenza agli anziani non autosufficienti entro 5 anni, riconosciuti per l'eccellenza nei servizi e nella qualità della vita offerta agli ospiti.
- Espandere la struttura per includere ulteriori servizi riabilitativi e psicosociali entro 5 anni, rispondendo così alle crescenti esigenze della popolazione anziana quali ad esempio un centro diurno e l'assistenza domiciliare, nonché una riallocazione dei posti letto ordinari per soggetti ad elevata fragilità che attualmente trovano difficoltà di assistenza nella attuale rete dei servizi.
- Integrare tecnologie avanzate in tutte le aree di assistenza entro 10 anni, migliorando la qualità della vita degli ospiti e l'efficienza operativa della struttura.
- Stabilire un programma di ricerca e sviluppo entro 10 anni, per innovare costantemente i servizi e le pratiche assistenziali, mantenendo la struttura all'avanguardia nel settore.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Segmentazione, targeting e posizionamento

Segmentazione

- **Segmento 1: Famiglie di anziani non autosufficienti**
 - **Esigenze:** Necessità di assistenza quotidiana e supporto emotivo per i propri cari. Ricerca di un ambiente sicuro e confortevole, a bassi bisogni tutelari non emergenti.
 - **Demografia:** Famiglie di età compresa tra i 50 e i 70 anni, prevalentemente residenti a Trieste, con un reddito medio e difficoltà a mantenere un'assistenza domiciliare.
 - **Comportamento di contatto:** Tendono a informarsi tramite raccomandazioni personali e recensioni online, preferendo strutture con buoni servizi e referenze.
- **Segmento 2: Famiglie di Anziani con esigenze di assistenza specifiche**
 - **Esigenze:** Richiesta di servizi mirati, come assistenza infermieristica e riabilitativa, per affrontare malattie croniche e un livello rilevante di non autosufficienza.
 - **Demografia:** Anziani di età superiore ai 75 anni, con diverse condizioni di salute, spesso consigliati dai servizi.
 - **Comportamento di contatto:** Decisioni influenzate da bisogni tutelari emergenti, con una forte propensione a visitare la struttura prima di prendere una decisione.
- **Segmento 3: Famiglie di Anziani con esigenze di assistenza specialistiche**
 - **Esigenze:** Richiesta di servizi mirati, con elevata assistenza infermieristica e riabilitativa, per affrontare patologie gravi ad elevata intensità assistenziale ad alto bisogno tutelare.
 - **Demografia:** Anziani di età superiore ai 75 anni, con diverse condizioni di salute gravi (demenze evolute, patologie cronico-degenerative avanzate e terminali), spesso orientati nella scelta da servizi sanitari in fase post-acuta
 - **Comportamento di contatto:** Decisioni influenzate da bisogni tutelari emergenti, con una forte propensione a definire l'accoglimento in tempi brevi.
- **Segmento 4: Anziani non autosufficienti con una rete di supporto limitata**
 - **Esigenze:** Necessità di assistenza completa e di interazione sociale per combattere l'isolamento e la solitudine, bisogni ad elevata tutela sociale in assenza di figure di riferimento con/senza figure tutelari.
 - **Demografia:** Anziani soli non autosufficienti, di età variabile, con un reddito medio-basso e senza familiari nelle vicinanze o assenti.
 - **Comportamento di contatto:** Affidati a servizi di assistenza sociale con una forte enfasi sulla presa in carico della rete per consolidare processi tutelari e di supporto economico.
- **Segmento 5: Soggetti adulti con elevati bisogni tutelari e sociosanitari**
 - **Esigenze:** trovare un setting assistenziale di carattere residenziale con elevata offerta sanitaria, riabilitativa e tutelare.
 - **Demografia:** Famiglie di età fino a 65, con un reddito variabile, che affrontano difficoltà a trovare un setting assistenziale adeguato nell'attuale rete dei servizi.
 - **comportamento di contatto:** ricerca di strutture che offrano un'assistenza completa e che siano disponibili ad accogliere *off-label* questi utenti in una progettualità specifica con la rete di assistenza territoriale.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Targeting

Ci concentriamo in particolare su **famiglie con anziani non autosufficienti, anziani con esigenze di assistenza specifiche e famiglie con un alto livello di coinvolgimento**. Questi segmenti rappresentano una parte significativa dell'utenza potenziale e mostrano un forte bisogno di servizi di assistenza personalizzati e di alta qualità. La loro ricerca di supporto e la loro disponibilità a investire in servizi che migliorano la qualità della vita dei loro cari rendono questi segmenti strategici per il business.

Posizionamento

Si dovrà consolidare il posizionamento della Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS come un **centro di eccellenza per l'assistenza agli anziani non autosufficienti**, con un forte focus sulla *personalizzazione dei servizi* e sul *supporto psicosociale*, nell'ambito di una struttura di tendenza ad elevato mandato di missione, altamente qualificata che si dedica a migliorare la qualità della vita degli ospiti. Questo posizionamento è in linea con la capienza ed i bisogni dei segmenti target, garantendo che i servizi siano accessibili e che rispondano alle loro esigenze specifiche, creando così un legame di fiducia e soddisfazione con le famiglie e gli anziani che assistiamo.

Processo decisionale del committente di servizi

Riconoscimento del bisogno

Le famiglie con anziani non autosufficienti spesso si trovano di fronte alla necessità di trovare una soluzione adeguata a garantire il benessere e la cura dei loro cari. Questo bisogno può emergere a causa di vari fattori, come il deterioramento della salute fisica o mentale dell'anziano, la mancanza di tempo o risorse per fornire assistenza domiciliare, o semplicemente la necessità di un ambiente più sicuro e controllato. In questo contesto, Casa Ieralla rappresenta una risposta concreta e affidabile a tali esigenze, offrendo un luogo dove gli anziani possono ricevere cure professionali e vivere in un ambiente protetto.

Ricerca di informazioni

Una volta riconosciuto il bisogno, le famiglie iniziano la fase di ricerca di informazioni. Questo processo può includere la consultazione di amici e parenti, la ricerca online di strutture locali di pari livello a Trieste, e il contatto con professionisti del settore sanitario territoriale per ottenere indicazioni sul tipo di percorso assistenziale. Le famiglie cercano informazioni dettagliate sui servizi offerti, la reputazione della struttura, le qualifiche del personale e, naturalmente, i costi associati. Sarà garantito l'impegno a fornire tutte le informazioni necessarie in modo trasparente e accessibile, sia attraverso il sito web sia tramite incontri diretti con le famiglie interessate.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Valutazione delle alternative

Dopo aver raccolto le informazioni necessarie, le famiglie valutano le diverse opzioni disponibili. Questo può includere il confronto tra diverse strutture residenziali per anziani, la considerazione di servizi di assistenza domiciliare con il coinvolgimento di badanti privati. Durante questa fase, le famiglie prendono in considerazione vari criteri, come la qualità delle cure, la vicinanza alla propria abitazione, la compatibilità delle attività offerte con gli interessi dell'anziano, e il rapporto qualità-costi. Sarà da assicurare un'elevata attrattività della struttura al fine di corrispondere alle esigenze del target e direzionare la scelta del setting in modo appropriato e sostenibile.

Finalizzazione del contratto di assistenza

La decisione finale di affidare un proprio caro a Casa Ieralla è spesso il risultato di un'attenta valutazione delle alternative e di un dialogo aperto con i membri della famiglia e l'anziano stesso. In questa fase, le famiglie possono visitare la struttura per vedere di persona l'ambiente e incontrare il personale. Si offrono visite guidate e incontri informativi per rispondere a tutte le domande e per rassicurare le famiglie sulla qualità delle cure che vengono fornite. La capacità di costruire sin da subito un rapporto di fiducia con le famiglie è fondamentale per il processo decisionale.

Comportamento post contrattualizzazione

Dopo che l'anziano è stato accolto a Casa Ieralla, le famiglie continuano a monitorare l'esperienza del loro caro e il livello di soddisfazione con i servizi. Questo comportamento è cruciale per la reputazione e per il mantenimento di un alto livello di soddisfazione degli utenti. Si incoraggiano i feedback da parte delle famiglie e si cerca di essere sempre aperti a miglioramenti per garantire che le esigenze degli anziani siano costantemente soddisfatte. Inoltre, si manterrà una comunicazione regolare con le famiglie per aggiornarle sul benessere e sui progressi dei loro cari, consolidando così la fiducia e la relazione instaurata.

Strategia di servizio

Descrizione

- Assistenza alla persona: È offerto un servizio di assistenza alla persona che garantisce supporto personalizzato per le esigenze quotidiane degli anziani non autosufficienti. Il personale è altamente qualificato e addestrato per fornire un'assistenza empatica e professionale, assicurando che ogni residente riceva l'attenzione e il rispetto che merita.
- Assistenza medico-infermieristica: L'assistenza sanitaria è progettata per fornire cure personalizzate e supporto professionale. I medici ed infermieri sono esperti nel gestire le condizioni di salute degli anziani, offrendo un monitoraggio costante e interventi tempestivi per garantire il benessere dei ospiti, evitando ricoveri impropri.
- Assistenza riabilitativa: è offerto un servizio di assistenza riabilitativa mirato al recupero delle capacità motorie e cognitive degli anziani. I terapeuti lavorano a stretto contatto con



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

gli ospiti per sviluppare programmi di riabilitazione personalizzati, promuovendo l'autonomia e la qualità della vita.

- Assistenza psicosociale: Il servizio di assistenza psicosociale è progettato per favorire la massima qualità del tempo in struttura. Organizziamo attività ricreative e sociali che migliorano la qualità della vita degli utenti, promuovendo un ambiente di comunità e supporto emotivo.
- Servizi amministrativi: è fornito supporto e consulenza per facilitare l'accesso ai servizi necessari per gli ospiti. Il team amministrativo è dedicato a semplificare le procedure burocratiche, garantendo che le famiglie possano concentrarsi sul benessere dei loro cari.

Differenziazione del servizio

- Assistenza alla persona: si dovrà puntare sulla distinzione dell'approccio personalizzato e umanizzante all'assistenza, focalizzandosi sulle esigenze individuali di ogni ospite. Questo consente di creare un ambiente familiare e accogliente, che va oltre la semplice assistenza ai bisogni della vita quotidiana.
- Assistenza medico-infermieristica: La differenziazione risiede nella qualità e nella professionalità del personale sanitario, con particolare riferimento alla presenza del direttore sanitario e del medico geriatra di struttura, in continuo aggiornamento sulle migliori e sicure pratiche di cura geriatrica.
- Assistenza riabilitativa: si offrono programmi riabilitativi personalizzati e innovativi, utilizzando approcci all'avanguardia per massimizzare il recupero funzionale degli anziani. L'attenzione alla multidisciplinarietà rende il servizio peculiare rispetto a strutture di pari livello.
- Assistenza psicosociale: l'impegno a creare un ambiente sociale vivace e stimolante, che incoraggia l'interazione e la partecipazione attiva degli anziani, sarà un fondamentale per mantenere l'attrattività di Casa Ieralla. Le attività sono progettate per promuovere il benessere psicologico e sociale, in una crescente sinergia con il mondo del volontariato e dell'associazionismo, in particolare con iniziative di ispirazione cristiana.
- Servizi amministrativi: si punta ad un'efficienza e trasparenza nei servizi amministrativi che cercheranno di offrire un supporto completo che sollevi le famiglie dalle preoccupazioni burocratiche, permettendo loro di dedicarsi completamente ai loro cari.

Sviluppo del servizio

- Assistenza alla persona: si svilupperà il servizio di assistenza alla persona attraverso la formazione continua del personale e l'adozione di nuove tecnologie che migliorano la qualità dell'assistenza. Si punta a potenziare soluzioni digitali per monitorare e gestire le esigenze degli ospiti in modo più efficiente.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

- Assistenza medico-infermieristica: si intende espandere il servizio di assistenza sanitaria introducendo nuovi protocolli di cura e collaborando con istituzioni sanitarie per l'appropriatezza delle cure, la tracciabilità delle cure e la riduzione del rischio clinico, nel perimetro dell'accreditamento istituzionale.
- Assistenza riabilitativa: saranno sviluppati ulteriormente i programmi riabilitativi incorporando tecniche innovative e personalizzate, con il ricorso a presidi assistenziali rinnovati, per migliorare i risultati del recupero degli ospiti e garantire la sicurezza.
- Assistenza psicosociale: verranno garantite le attività psicosociali introducendo nuovi programmi interattivi e collaborando con soggetti del territorio per sviluppare iniziative che promuovano il benessere emotivo degli anziani e la qualità del tempo.
- Servizi amministrativi: si punterà al miglioramento dei servizi amministrativi attraverso l'automazione dei processi e l'implementazione di soluzioni digitali che semplificano l'accesso alle informazioni e ai servizi, rendendo il supporto ancora più efficiente e accessibile, non solo per gli utenti e le loro famiglie ma anche per i dipendenti dell'Ente.

Strategia di gestione delle rette e dei costi

La scelta è di adottare una strategia di definizione delle rette **basato sul valore** per i servizi alla Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS. Questa decisione è guidata dalla missione di offrire un'assistenza di alta qualità, personalizzata e centrata sul benessere degli anziani non autosufficienti. L'obiettivo è valorizzare l'esperienza che si tende ad offrire, piuttosto che competere unicamente sulla retta di accoglienza. Questa strategia sarà implementata sottolineando il valore aggiunto dei servizi, come la personalizzazione delle cure, la risposta tutelare e sociosanitaria ad elevata intensità e l'attenzione al supporto psicosociale, elementi che rispondono direttamente alle esigenze dei segmenti target.

Per implementare efficacemente una retta sostenibile e basata sul valore, si valuteranno le tendenze di mercato per comprendere appieno quanto i utenti siano disposti a corrispondere per servizi che migliorano significativamente la qualità della vita dei loro cari. Questo permetterà di stabilire importi che riflettano il reale valore percepito dalla utenza target. Inoltre, verranno messi in studio servizi, che permettano alle famiglie di scegliere le opzioni che meglio si adattano alle loro esigenze specifiche, aumentando così la percezione del valore e la soddisfazione complessiva.

Un altro aspetto fondamentale sarà la comunicazione chiara ed efficace del valore dei servizi. Attraverso il sito web, brochure informative e incontri con le famiglie, metteremo in evidenza i benefici tangibili e intangibili che i servizi offrono. Ciò include la valorizzazione di famiglie soddisfatte e dati che dimostrano l'efficacia delle cure. In questo modo, non solo saranno giustificate le rette applicate, ma si costruirà un rapporto fidelizzato con gli anziani e le loro famiglie.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Strategia di Servizio

Alla Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS, la strategia di servizio si basa sull'offerta di un'esperienza dell'ospite che inizia con una calorosa accoglienza e un'attenzione personalizzata per ogni residente e le loro famiglie. I dipendenti sono formati per comprendere le esigenze specifiche di ogni anziano e per adattare le loro interazioni in modo da garantire comfort e sicurezza. Questo approccio personalizzato ci permette di costruire relazioni significative e durature con i utenti.

Lo staff di assistenza alla persona e infermieristica lavorano in stretta collaborazione per fornire cure integrate e coordinate. Ogni membro del personale è addestrato non solo nelle competenze tecniche necessarie, ma anche nell'ascolto empatico e nella comunicazione efficace. Questo ci consente di rispondere prontamente a qualsiasi cambiamento nelle condizioni di salute degli ospiti e di coinvolgere le famiglie nel processo decisionale, assicurando che si sentano parte integrante della cura dei loro cari.

Per garantire la migliore soddisfazione, implementiamo un sistema di feedback continuo. Le famiglie e gli ospiti sono incoraggiati a condividere le loro esperienze e suggerimenti, che vengono utilizzati per migliorare continuamente i servizi. Organizziamo regolarmente incontri con le famiglie per discutere dei progressi e delle eventuali preoccupazioni, dimostrando l'impegno per la trasparenza e l'eccellenza nel servizio.

Infine, il personale amministrativo svolge un ruolo cruciale nel facilitare l'accesso ai servizi e nel supportare le famiglie nella gestione delle pratiche burocratiche. Offriamo consulenze personalizzate per aiutare le famiglie a navigare il complesso sistema dei servizi sociali e sanitari, assicurando che ricevano tutto il supporto necessario. Questo approccio olistico non solo migliora l'esperienza complessiva dell'ospite, ma rafforza anche la fiducia e la lealtà verso la struttura.

Strategia di collocazione dei servizi offerti

- **Obiettivi:** Raggiungere le famiglie locali con anziani non autosufficienti, aumentando la consapevolezza dei servizi di assistenza personalizzata. **Attività:** migliorare la conoscenza della struttura sul territorio senza ricorrere a strategie di marketing non allineate con l'assetto istituzionale dell'ente ma favorendo la testimonianza diretta di chi frequenta la struttura.

Campagna sui social media

- **Obiettivi:** Coinvolgere le famiglie e i caregiver tramite piattaforme social, creando una comunità attiva attorno ai temi della cura degli anziani. **Attività:** Creare contenuti visivi e informativi sui social media, infografiche sui benefici dei servizi e post educativi sulla cura degli anziani. **Implementazione:** Pianificare un calendario editoriale mensile, pubblicando contenuti almeno tre volte al mese. Utilizzare strumenti di analisi per monitorare l'engagement e adattare la strategia in base ai risultati. Iniziare la campagna con un budget per promuovere i post più performanti.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaierala.it

P.IVA 00710060328

Eventi aperti alla comunità

- **Obiettivi:** Stabilire un contatto diretto con il territorio, testimoniando la qualità e l'umanità dei servizi. **Attività:** Organizzare giornate aperte presso la struttura, invitando le famiglie a visitare e conoscere lo staff e i servizi. Offrire occasioni su temi rilevanti come la gestione dello stress per i caregiver e l'accompagnamento dell'anziani in struttura. **Implementazione:** Pianificare eventi semestrali, pubblicizzandoli attraverso volantini, social media e passaparola. Preparare materiali informativi e gadget da distribuire ai partecipanti. Raccogliere feedback post-evento per migliorare le iniziative future.

Collaborazioni con la rete del settore sociosanitario

- **Obiettivi:** Creare una rete di referenze con medici, infermieri e altri professionisti sanitari per aumentare la fiducia nei servizi. **Attività:** potenziare contatti con ospedali e servizi di assistenza territoriale per mantenere elevata la conoscenza dei servizi offerti e valorizzare possibili collaborazioni nella logica della centralità dell'ospite e dei suoi bisogni. **Implementazione:** Pianificare incontri mirati per mantenere attiva la collaborazione, sia su tematiche generali che su problemi specifici. Monitorare le referenze ricevute e ringraziare i partner con aggiornamenti sui progressi dei pazienti.

Ottimizzazione del sito web e SEO

- **Obiettivi:** Migliorare la visibilità online e attrarre famiglie alla ricerca di servizi di assistenza per anziani tramite ricerche su internet. **Attività:** Aggiornare il sito web con contenuti ottimizzati per i motori di ricerca, inclusi articoli di blog su temi rilevanti e pagine dettagliate sui servizi. Implementare tecniche SEO per migliorare il posizionamento sui motori di ricerca. **Implementazione:** Condurre un audit SEO iniziale e identificare le parole chiave pertinenti. Aggiornare il sito web entro due mesi, monitorando i progressi tramite strumenti di analisi web. Continuare a produrre contenuti freschi e rilevanti su base mensile.

Operazioni

Attività Chiave

- **Accoglienza e Valutazione Iniziale:** Al momento dell'arrivo di un nuovo ospite, l'equipe effettua un'accoglienza calorosa ed una valutazione iniziale per comprendere le esigenze specifiche di assistenza. Questo include un esame delle condizioni fisiche, cognitive e sociali dell'anziano per pianificare un primo percorso di cura personalizzato.
- **Assistenza alla Persona:** offrire supporto quotidiano per le attività di base come l'igiene personale, l'alimentazione e la mobilità. Il personale è qualificato a fornire un'assistenza empatica e rispettosa, garantendo che ogni ospite mantenga la sua dignità e il suo comfort.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

- **Assistenza medico-infermieristica:** lo staff sanitario monitora costantemente le condizioni di salute degli ospiti, somministrando farmaci e gestendo eventuali emergenze sanitarie. Si utilizzano protocolli aggiornati per garantire cure di alta qualità.
- **Assistenza Riabilitativa:** si offrono programmi di riabilitazione personalizzati per aiutare gli ospiti a recuperare o mantenere le loro capacità motorie e cognitive. I fisioterapisti e psicologi lavorano a stretto contatto con gli ospiti per sviluppare esercizi e attività che promuovono il benessere fisico.
- **Assistenza Psicosociale:** si organizzano attività sociali e ricreative per stimolare l'interazione tra ospiti e famiglie ridurre il potenziale isolamento e solitudine. Il team di supporto psicosociale ed educativo è disponibile per consulenze individuali e di gruppo, promuovendo un ambiente di vita positivo ed inclusivo.
- **Servizi Amministrativi:** fornire supporto amministrativo per facilitare l'accesso ai servizi di assistenza. Questo include la gestione della documentazione, la consulenza sui diritti degli ospiti e l'assistenza per le pratiche burocratiche necessarie.

Indici Chiave di Performance

- **Soddisfazione degli ospiti**
 - **Definizione:** Misura la soddisfazione complessiva degli ospiti riguardo ai servizi ricevuti.
 - **Importanza:** La soddisfazione degli ospiti è fondamentale per garantire il benessere e la qualità della vita all'interno della struttura.
 - **Raccolta Dati:** Utilizziamo sondaggi periodici e interviste personali per raccogliere feedback dagli ospiti e dai loro familiari.
- **Benessere organizzativo:**
 - **Definizione:** fattori che influenzano la qualità del tempo di lavoro delle diverse figure di aiuto, la prevenzione del burn-out e del turn-over.
 - **Importanza:** il benessere organizzativo e la stabilità della pianta organica promuovono un ambiente sereno e capacitante per gli ospiti.
- **Tasso di Occupazione**
 - **Definizione:** Percentuale di letti occupati rispetto alla capacità totale della struttura.
 - **Importanza:** Un alto tasso di occupazione è indicativo di una buona gestione delle risorse e della sostenibilità finanziaria.
 - **Raccolta Dati:** monitorare sulla piattaforma SIRA periodicamente il numero di letti occupati e disponibili.
- **Riduzione degli accessi in pronto soccorso e dei ricoveri:**
 - **Definizione:** il ricorso ai servizi di emergenza sanitaria con conseguente ospedalizzazione è un fattore di rischio per l'anziano che va evitato.
 - **Importanza:** minori saranno gli accessi in PS e le giornate di ricovero degli ospiti, maggiore sarà la qualità di vita dell'anziano e minore sarà l'esposizione a conseguenze iatrogene dell'ospedalizzazione (ICA, LDP...).
 - **Raccolta Dati:** monitorare periodicamente sulla piattaforma SIRA i movimenti degli ospiti
- **Frequenza ed Efficienza dei Servizi Riabilitativi**
 - **Definizione:** Frequenza delle attività riabilitative proposte agli ospiti mensilmente.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaierala.it

P.IVA 00710060328

- **Importanza:** Monitora l'efficacia dei programmi di riabilitazione nel migliorare la qualità della vita degli ospiti.
- **Raccolta Dati:** programmare e mantenere attività riabilitative che possano coinvolgere attivamente e con regolarità l'ospite, nell'ottica di favorire un benessere biopsicosociale.
- **Favorire il rientro a domicilio**
 - **Definizione:** se possibile, dopo un periodo di convalescenza e riabilitazione, valutare gli ospiti che potrebbero rientrare a domicilio e supportare le famiglie nella scelta e nel percorso
 - **Importanza:** valorizzare l'apporto della struttura nella sua veste riabilitativa.
 - **Raccolta Dati:** valutare il numero di rientri possibili rispetto a quelli effettivi, motivando le ragioni del successo o del fallimento.
- **Frequenza delle Attività Sociali**
 - **Definizione:** Numero di attività sociali e ricreative organizzate mensilmente.
 - **Importanza:** Un'alta frequenza di attività sociali favorisce l'integrazione e il benessere psicologico degli ospiti.
 - **Raccolta Dati:** mantenere un calendario dettagliato delle attività e raccogliere feedback dai partecipanti.

Per le modalità di monitoraggio e verifica si faccia riferimento all'allegato 1 e al Piano della Qualità

Controllo della Qualità

Per la Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS, garantire la qualità dei servizi è una priorità assoluta. Ci si impegna a fornire un'assistenza di alta qualità attraverso l'implementazione di processi rigorosi e standard elevati. L'approccio al controllo della qualità si basa su diverse componenti chiave e risponde, ai sensi dell'accreditamento ad un apposito piano della qualità a cui si demanda per gli opportuni approfondimenti.

I fattori chiave e di orientamento possono essere riassunti in:

Formazione continua del personale: si investe significativamente nella formazione continua del personale. Gli operatori sono regolarmente aggiornati sulle migliori pratiche in assistenza alla persona, infermieristica e riabilitativa. Questo garantisce che siano sempre preparati per affrontare le sfide quotidiane con competenza e professionalità.

Monitoraggio e valutazione: si implementa un sistema di monitoraggio continuo delle prestazioni, che include valutazioni periodiche e feedback da parte degli ospiti e dei loro familiari. Queste valutazioni consentono di identificare aree di miglioramento e di adottare misure correttive mirate.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaierala.it

P.IVA 00710060328

Standard operativi: sono definiti standard operativi chiari e documentati per ogni servizio offerto, con target di obiettivo basati sull'evidenza. Questi standard sono costantemente rivisti e aggiornati per riflettere le ultime evidenze scientifiche e normativi del settore.

Coinvolgimento degli stakeholder: si ritiene fondamentale il coinvolgimento attivo degli stakeholder, inclusi gli ospiti, le loro famiglie e il personale. Attraverso incontri regolari e raccolte dati, si raccolgono feedback preziosi che ci aiutano a migliorare continuamente i servizi.

Per le modalità di monitoraggio e verifica si faccia riferimento all'allegato 1 e al Piano della Qualità

Piano di Implementazione

Per garantire un'implementazione efficace degli investimenti pianificati, è sviluppato un piano di implementazione di massima per il 2025 che dovrebbe prevedere, secondo le risorse disponibili – sia proprie che esterne - i seguenti interventi, almeno in fase progettuale e con una potenziale conclusione a scavalco degli esercizi successivi:

- **Rifacimento tetto e installazione impianto fotovoltaico:**
 - È previsto il rifacimento del tetto, essenziale per l'installazione dell'impianto fotovoltaico. Questo progetto non solo migliorerà l'efficienza energetica della struttura, ma ridurrà anche i costi operativi a lungo termine. Sarà necessario trovare adeguati finanziamenti sia per parte pubblica che privata per la sostenibilità.
- **Acquisto di presidi assistenziali:**
 - In parallelo, procederemo con l'acquisto di nuovi presidi assistenziali per migliorare la qualità dell'assistenza fornita agli ospiti. Questi presidi saranno selezionati in base alle ultime innovazioni tecnologiche e alle esigenze specifiche dei pazienti.
- **Sostituzione bruciatore e vetilconvettori:**
 - per garantire un ambiente confortevole e meno oneroso sul piano energetico, sono previsti la sostituzione di un bruciatore in centrale termica e ed un piano progressivo dei vetilconvettori esistenti. Questo intervento è programmato per essere completato entro tre mesi e contribuirà a migliorare l'efficienza energetica della struttura.
- **Sostegno costi per rinnovo contrattuale:**
 - È previsto un budget per sostenere i costi associati al rinnovo contrattuale del personale. Questo investimento è fondamentale per mantenere la motivazione e la soddisfazione del personale, in particolare quello di assistenza, elemento chiave per garantire un servizio di qualità.
- **Aggiornamento impianto rilevazione dei fumi:**
 - Sarà da prevedere per dar seguito al parere positivo del Comando provinciale dei Vigili del Fuoco. Il sostegno economico sarà da valutare negli apporti che la Regione FVG ha intenzione di erogare nel contesto degli investimenti in favore delle strutture socio-sanitarie.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

• **Interventi di prevenzione da radiazioni ionizzanti:**

- A seguito delle rilevazioni effettuate da ARPA, le concentrazioni di radon nel semiinterrato ove sono collocati spazi di servizio richiedono degli interventi di bonifica con l'installazione di ventilazioni forzate e di sigillatura dei serramenti interni. A tal fine saranno da sostenere delle spese tecniche per la fase progettuale ed operativa, nonché costi per la valutazione dei rischi e l'informazione del personale. È previsto da apposito dispositivo regionale un contributo ad hoc per le strutture per l'esercizio 2025.

Articolo di Investimento	Costo
Rifacimento tetto propedeutico ad installazione impianto fotovoltaico	200.000
Acquisto di presidi assistenziali	20.000
Sostituzione bruciatore e vetilconvettori	25.000
Sostegno costi per rinnovo contrattuale	80.000
Aggiornamento impianto rilevazione fumi	180.000
Interventi di prevenzione da radiazioni ionizzanti:	15.000
Totale	520.000



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaierala.it

P.IVA 00710060328

Strategie Tecnologiche

Selezione della Tecnologia

- Software di gestione delle cartelle cliniche elettroniche: Questa tecnologia permetterà di digitalizzare e centralizzare le informazioni sanitarie degli ospiti, facilitando l'accesso e la gestione dei dati clinici.
- Piattaforme di comunicazione interna: Implementare strumenti di messaggistica istantanea per migliorare la comunicazione tra i reparti.
- Software di gestione amministrativa: automatizzare i processi amministrativi per migliorare l'efficienza e ridurre gli errori.
- Soluzioni di sicurezza informatica: Implementare firewall e software antivirus per proteggere i dati sensibili degli ospiti, in linea con la normativa in materia di privacy e cybersicurezza (adempimenti NIS-2)

Contributo Tecnologico Previsto

- Miglioramento dell'efficienza operativa: La digitalizzazione delle cartelle cliniche ridurrà il tempo necessario per accedere alle informazioni degli ospiti.
- Comunicazione migliorata: Le piattaforme di comunicazione interna faciliteranno la collaborazione tra il personale e l'interazione con le famiglie.
- Ottimizzazione dei processi amministrativi: L'automazione ridurrà il carico di lavoro manuale e gli errori nei processi amministrativi.
- Sicurezza dei dati: Le soluzioni di sicurezza informatica proteggeranno le informazioni sensibili da accessi non autorizzati.

Requisiti Tecnologici

- Hardware: Computer e tablet con specifiche adeguate ad eseguire software e applicazioni di monitoraggio.
- Software: Licenze per software, applicazioni di monitoraggio remoto, piattaforme di comunicazione e software di gestione amministrativa.
- Rete: Connessione Internet stabile e sicura per supportare il trasferimento di dati e la comunicazione interna.

Implementazione della Tecnologia

- Valutazione delle esigenze: Identificare le specifiche esigenze tecnologiche in base ai servizi offerti.
- Ricerca e selezione dei fornitori: Valutare diversi fornitori di tecnologia in base a costi, supporto e funzionalità offerte.
- Installazione e configurazione: Collaborare con il fornitore scelto per installare e configurare le tecnologie selezionate.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaierala.it

P.IVA 00710060328

- **Formazione del personale:** Organizzare sessioni di formazione per garantire che il personale sia competente nell'uso delle nuove tecnologie.
- **Test e feedback:** Eseguire test iniziali per garantire che le tecnologie funzionino correttamente e raccogliere feedback per eventuali miglioramenti.

Gestione della Tecnologia

- **Manutenzione:** Stabilire un programma di manutenzione regolare per garantire il corretto funzionamento delle tecnologie.
- **Aggiornamenti:** Monitorare e implementare aggiornamenti software per mantenere le tecnologie aggiornate e sicure.
- **Gestione dei dati:** Assicurare che i dati siano archiviati in modo sicuro e accessibile solo al personale autorizzato.
- **Sicurezza:** Implementare misure di sicurezza per proteggere i dati e le tecnologie da minacce informatiche.
- **Valutazione continua:** Monitorare l'efficacia delle tecnologie e apportare miglioramenti continui per soddisfare le esigenze in evoluzione.

Strategia Digitale

Per la Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS, stabilire una presenza digitale efficace è fondamentale per migliorare la visibilità, ottimizzare i processi interni e offrire servizi di qualità ai ospiti e alle loro famiglie. La strategia digitale si articolerà nei seguenti punti:

- **Sito Web Istituzionale:** aggiornamento del sito web moderno e intuitivo che presenti dettagli completi sui servizi, il mandato e i valori. Il sito includerà sezioni dedicate ai servizi offerti, e un blog informativo per educare i visitatori su temi rilevanti per la cura degli anziani.
- **Management dei contenuti informativi digitali:** saranno potenziate le strategie per migliorare il posizionamento del sito sui motori di ricerca. Creazione di contenuti di valore, come articoli informativi e guide pratiche, per attrarre e coinvolgere l'utenza target.
- **Social Media Engagement:** utilizzeremo piattaforme social come Facebook per costruire una comunità attiva e coinvolgente. Saranno condivisi aggiornamenti, storie di prossimità, e contenuti che promuovono l'interazione sociale e la partecipazione della comunità.
- **Contatti con utenti:** si invieranno aggiornamenti periodici per mantenere informati i familiari degli ospiti e i partner su servizi e iniziative. I contenuti saranno personalizzati per migliorare il coinvolgimento e la comunicazione diretta attraverso forme di messaggistica istantanea.
- **Piattaforma di Gestione Interna:** sarà implementato un sistema di gestione digitale per ottimizzare i processi amministrativi e migliorare l'efficienza operativa. Questo sistema faciliterà l'accesso ai dati e la comunicazione tra lo staff e le famiglie degli ospiti.
- **Collaborazioni e Partnership:** saranno strette partnership con altre organizzazioni e professionisti del settore per ampliare la rete e offrire servizi complementari agli ospiti.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

- **Analisi e Monitoraggio:** saranno utilizzati strumenti di analisi per monitorare il traffico web, l'engagement sui social media e l'efficacia delle campagne digitali. I dati raccolti guideranno le decisioni strategiche future.

Gestione

Struttura di Gestione

Gerarchia Organizzativa

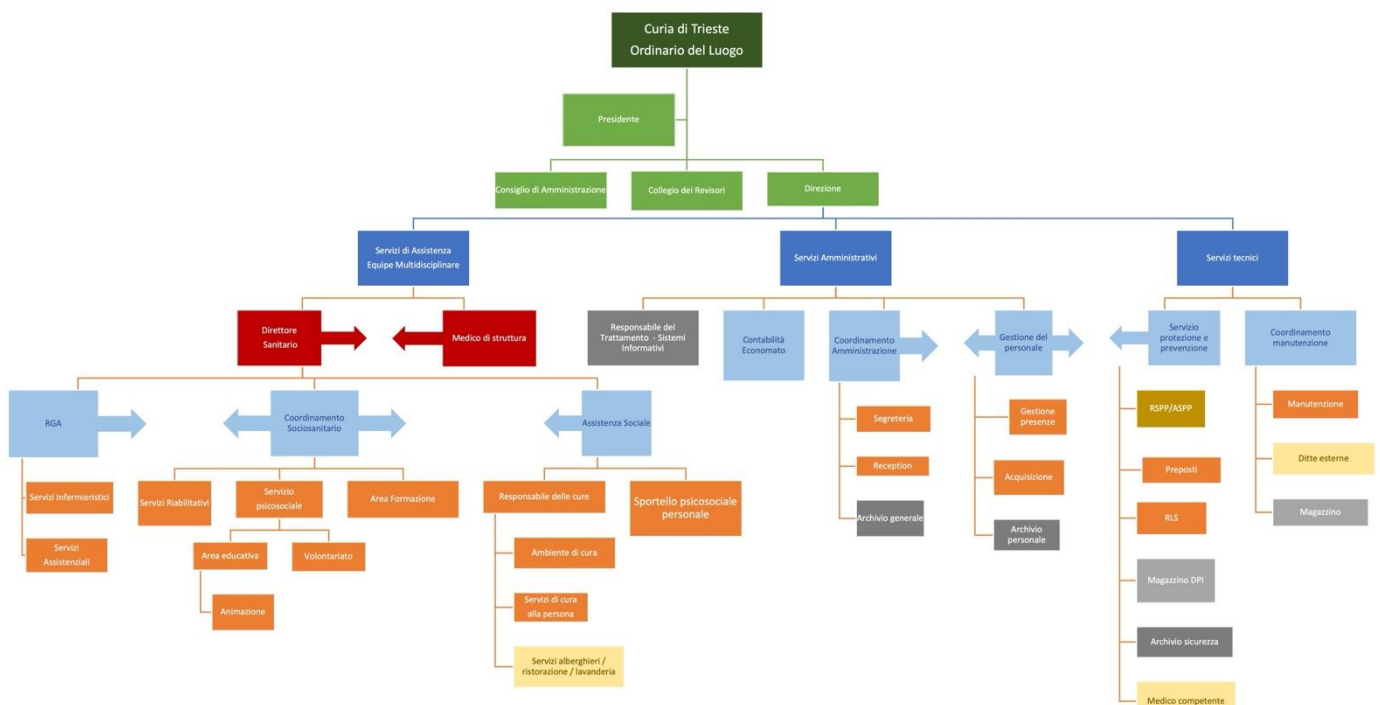
La Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS adotta una gerarchia organizzativa strutturata per garantire un'efficace gestione dei servizi offerti. Al vertice troviamo Presidenza e Consiglio di amministrazione e la Direzione responsabile delle decisioni strategiche e della supervisione generale. Seguono i Responsabili di Settore che coordinano le varie aree operative. Ogni settore dispone di coordinatori e personale operativo che garantisce l'efficienza e la qualità dei servizi.

Processo Decisionale

Il processo decisionale all'interno della Fondazione è partecipativo e si basa su un approccio collaborativo. Le decisioni strategiche vengono prese dalla Direzione in collaborazione con i Responsabili di Settore, considerando le esigenze degli utenti e le risorse disponibili. Le riunioni settimanali dei team operativi permettono di discutere le problematiche quotidiane e di proporre soluzioni innovative, garantendo un miglioramento continuo dei servizi offerti.

Organigramma funzionale

Questo organigramma approvato in giugno 2024 è funzionale al sistema di responsabilità per corrispondere anche a quanto previsto dai requisiti dell'accreditamento.





FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

Reclutamento

Il piano di reclutamento per la Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS si basa su una strategia mirata a garantire la selezione di personale qualificato e motivato, in grado di corrispondere agli standard di assistenza erogati. Il processo di reclutamento inizia con l'identificazione delle esigenze di personale, considerando il turnover naturale e le espansioni previste. Successivamente, viene redatto un annuncio dettagliato che evidenzia le competenze richieste e i valori aziendali, da pubblicare su piattaforme online e con la collaborazione della sezione ricerca e selezione del personale della Direzione regionale Lavoro.

Per attrarre candidati qualificati, la Fondazione collabora con scuole professionali e università, essendo sede di tirocinio professionale ed universitario per più figure operative e partecipando anche giornate di orientamento. Il processo di selezione prevede colloqui strutturati e periodi di prova per valutare le competenze tecniche e le attitudini personali dei candidati. Una volta selezionati, i nuovi dipendenti partecipano a un programma di inserimento che include sessioni informative sui protocolli aziendali e sulla cultura organizzativa.

Formazione e Sviluppo

Il piano di formazione e sviluppo della Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS è progettato per garantire che il personale sia costantemente aggiornato sulle migliori pratiche di assistenza agli anziani. Ogni dipendente partecipa a corsi di formazione iniziali che coprono aspetti fondamentali come la sicurezza, gli aspetti igienico-sanitari e la comunicazione con gli ospiti. Inoltre, sono previsti corsi di aggiornamento periodici per affrontare nuove sfide e tecnologie emergenti nel settore dell'assistenza.

La Fondazione promuove lo sviluppo professionale continuo, offrendo opportunità di avanzamento di carriera e incoraggiando la partecipazione a conferenze e workshop. I dipendenti sono incoraggiati a proporre idee innovative e a partecipare a gruppi di lavoro interni per migliorare i servizi offerti. Un sistema di valutazione del fabbisogno formativo aiuta a identificare le aree di miglioramento e a pianificare percorsi di sviluppo personalizzati, secondo anche quanto previsto dal sistema di accreditamento.

Responsabilità ed impatto sociale

La Fondazione Casa Livia Ieralla - ONLUS si impegna a promuovere una politica di responsabilità sociale d'impresa (CSR) che metta al centro il benessere degli anziani e la sostenibilità dei servizi. L'azienda cerca di implementare un crescendo di pratiche eco-sostenibili, come la riduzione degli sprechi e il riciclo dei materiali, per minimizzare l'impatto ambientale delle sue operazioni. Inoltre, la Fondazione collabora con fornitori locali per sostenere l'economia della comunità di Trieste.

Oltre all'impegno ambientale, la Fondazione si dedica a iniziative sociali che coinvolgono gli ospiti e la comunità locale. Organizza eventi culturali e ricreativi aperti, promuovendo l'integrazione e il dialogo intergenerazionale. Inoltre, la Fondazione sostiene progetti di volontariato e partnership



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

con organizzazioni no-profit, contribuendo attivamente al miglioramento della qualità della vita nella comunità.

Di tutto questo si troverà riscontro nel bilancio sociale dell'ente che verrà pubblicato a conclusione del semestre successivo all'esercizio.

Sviluppo del Servizio

Per migliorare la qualità della vita degli ospiti è necessario innovare continuamente i servizi. Sono allo studio nuovi programmi di assistenza personalizzata che includano terapie occupazionali, attività ricreative e supporto psicologico, adattati alle esigenze specifiche delle persone affette da demenza, nonché si punta ad orientare la risposta della struttura al crescente numero di ospiti in fase terminale che vengono accolti e che hanno brevi ma intensi periodi di cura, con particolare attenzione alle famiglie.

È necessario investire in tecnologie avanzate per la cura degli anziani, come sistemi di monitoraggio remoto e dispositivi di assistenza, per garantire maggiore sicurezza e benessere agli ospiti. Saranno da prevedere supporto ed informazione alle famiglie, offrendo momenti di incontri per aiutarle a gestire al meglio la cura dei loro cari, anche per mitigare la conflittualità che talvolta rappresenta una criticità al percorso di assistenza.

Si punterà ad ampliare la collaborazione con soggetti istituzionali e non, esperti nel settore, per lo sviluppo di nuovi protocolli di cura che possano migliorare ulteriormente la offerta e posizionare l'ente come riferimento nel settore delle residenze per anziani.

Partnership

Le partnership strategiche saranno un elemento chiave per la crescita. Cercheremo collaborazioni con enti pubblici e privati, associazioni di volontariato e organizzazioni filantropiche per ampliare la rete di supporto e accedere a nuove risorse.

Si punta a lavorare a stretto contatto con le strutture sanitarie locali per garantire un'integrazione efficiente dei servizi con il sistema sanitario regionale, migliorando così la continuità delle cure per i ospiti e le risorse da mettere nel sistema.

Inoltre, si mira a collaborazioni con università e centri di ricerca per promuovere progetti innovativi nel campo della geriatria e della cura degli anziani, contribuendo così allo sviluppo di nuove soluzioni che possano beneficiare l'intero settore.

Attraverso queste strategie, si mira a rafforzare la posizione nel settore delle residenze per anziani, offrendo servizi di alta qualità e ampliando la capacità di accogliere e assistere un numero crescente di anziani non autosufficienti.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS
 Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE
 Tel. 040 226260
 Fax 040 226849
 info@casaieralla.it
 P.IVA 00710060328

Aspetti economico-finanziari

Bilancio di previsione 2025 – Sommario

In ultima analisi, si rappresenta un sinottico sintetico del bilancio di previsione che punta al pareggio d'esercizio secondo le indicazioni degli Enti non lucrativi.

Entrate

FONDAZIONE CASA LIVIA IERALLA - ONLUS

RICAVI	2024			2025
	Previsionale 2024	Previsione 11 mesi	CONSUNTIVO 30.11.24	PREVISIONALE 2025
VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 4.259.000,00	€ 3.904.083,33	€ 3.901.889,03	€ 4.396.000,00
Convenzione Diocesi (chiusura crediti-rateizzati)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
ALTRI RICAVI E PROVENTI (donazioni/elargiz.)	€ 50.000,00	€ 45.833,33	€ 65.505,36	€ 45.000,00
ALTRI PROVENTI FINANZIARI (dep.titoli)	€ 9.000,00	€ 8.250,00	€ 2.840,03	€ 2.000,00
PROVENTI STRAORDINARI	€ 63.000,00	€ 57.750,00	€ 6,12	€ 0,00
RIMANENZE FINALI				
TOTALE RICAVI	€ 4.381.000,00	€ 4.015.916,67	€ 3.970.240,54	€ 4.443.000,00
UTILE / PERDITA DELL'ESERCIZIO	0,00	0,00	110.332,66	0,00
TOTALE COSTI	€ 4.381.000,00	€ 4.015.916,67	€ 3.859.907,88	€ 4.443.000,00



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaierala.it

P.IVA 00710060328

Uscite

COSTI	Previsionale 2024	Previsione 11 mesi	CONSUNTIVO 30.11.24	Previsionale 2025
ACQUISTI DI BENI				
BENI PER LA PRODUZIONE	€ 105.150,00	€ 96.387,50	€ 111.425,33	€ 113.600,00
ACQUISTI DI SERVIZI				
-SERVIZI DELLA PRODUZIONE	€ 735.000,00	€ 673.750,00	€ 702.935,39	€ 785.500,00
-UTENZE	€ 228.000,00	€ 209.000,00	€ 201.841,17	€ 205.000,00
-MANUTENZIONE MACCHINARI ED ATTREZZ.	€ 26.500,00	€ 24.291,67	€ 62.514,05	€ 42.900,00
-GESTIONE VEICOLI AZIENDALI	€ 7.300,00	€ 6.691,67	€ 5.605,75	€ 7.000,00
-PRESTAZIONI DI LAVORO AUTONOMO	€ 126.000,00	€ 115.500,00	€ 152.994,59	€ 105.000,00
-SPESE AMMINISTRATIVE E DI FUNZIONAMENTO	€ 98.500,00	€ 90.291,67	€ 103.993,29	€ 107.200,00
-SPESE DI PROMOZIONE-VIAGGI E TRASFERTE	€ 4.400,00	€ 4.033,33	€ 5.488,12	€ 2.300,00
- COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI	13.400,00	12.283,33	18.100,93	€ 16.800,00
- COSTI PERSONALE DIPENDENTE	€ 2.787.000,00	€ 2.554.750,00	€ 2.293.709,61	€ 2.828.000,00
-ALTRI COSTI DIPENDENTI ORDINARI	€ 34.000,00	€ 31.166,67	€ 41.854,64	€ 46.500,00
- ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 64.750,00	€ 59.354,17	€ 27.295,11	€ 51.700,00
Oneri tributari				
Altri costi di esercizio				
- ONERI FINANZIARI	€ 29.000,00	€ 26.583,33	€ 22.134,90	€ 23.000,00
- ONERI STRAORDINARI	€ 1.000,00	€ 916,67	€ 1.000,00	€ 500,00
-AMMORTAMENTI	€ 118.000,00	€ 108.166,67	€ 108.350,00	€ 107.000,00
-USCITA DI NATURA ISTITUZIONALE	€ 3.000,00	€ 2.750,00	€ 665,00	€ 1.000,00
TOTALE COMPONENTI NEGATIVI (1-8)	€ 4.381.000,00	€ 4.015.916,67	€ 3.859.907,88	€ 4.443.000,00

Essenzialmente i costi fissi saranno coperti da un aumento delle rette di accoglienza pari a 3 euro al giorno ovvero il 3,2% medio. La proiezione del fatturato si attesta attorno ad una saturazione del 95% dei posti letto. Per quanto riguarda le componenti negative si stima un aumento dei costi medio pari al 3%, tenendo presente che solo gli aumenti del costo del personale per il rinnovo del CCNL e delle forniture di beni e servizi potranno avere impatti tra il 6 ed l'11%. Per quanto riguarda gli investimenti in conto capitale, la riduzione degli ammortamenti derivante dal godimento della piena proprietà dell'Ente prevista per gli inizi del 2025, rispetto all'attuale ammortizzazione del diritto di superficie, potrà andare a copertura degli interventi previsti, in una logica pluriennale.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS
Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE
Tel. 040 226260
Fax 040 226849
info@casaieralla.it
P.IVA 00710060328

Allegato 1

Modalità di verifica degli obiettivi indicati nel Piano strategico delle attività 2025

OGGETTO

All'interno del *Piano strategico delle attività 2025* vengono elencati gli obiettivi per l'anno in corso estrapolati dal *Piano strategico aziendale triennale* in vigore. All'interno del *Piano strategico delle attività 2025* vengono, inoltre, presentati gli indici chiave di performance (KPI) che permettono di misurare e, di conseguenza, valutare il raggiungimento degli obiettivi indicati. A questi si aggiungono tutti gli indicatori già previsti, ed alcuni condivisi, nel *Piano della Qualità* redatto dall'Ente.

Gli indicatori chiave di prestazione (KPI) sono strumenti essenziali per valutare l'efficacia delle strategie implementate e assicurare che gli obiettivi a lungo termine siano raggiunti. Per monitorare e valutare gli indicatori verranno utilizzati metodi quantitativi e qualitativi, come analisi dei dati, sondaggi e questionari per elaborare i successivi report periodici. Questi strumenti aiuteranno a identificare rapidamente eventuali deviazioni dalle aspettative, consentendo di apportare modifiche utili per riallinearsi agli obiettivi prefissati. Inoltre, l'obiettivo è anche quello di avere un sistema di feedback continuo che coinvolga tutte le parti interessate, garantendo trasparenza e responsabilità nelle fasi del processo.

SCOPO

Lo scopo è quello di mantenere/migliorare la gestione delle attività dell'Ente, in modo da favorire una costante supervisione qualitativa, che permetta un percorso di sviluppo continuo anche attraverso il coinvolgimento di tutte le parti attive interessate.



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS
Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE
Tel. 040 226260
Fax 040 226849
info@casaieralla.it
P.IVA 00710060328

RESPONSABILITA'

- Direzione Generale

RESPONSABILE

pianifica assieme al Coordinamento, gli obiettivi, le modalità di intervento, i monitoraggi, le specifiche responsabilità, le risorse, i tempi e le modalità di verifica;

monitora l'esecuzione dei processi in relazione agli obiettivi specifici relativi al proprio mandato;

raccoglie i dati degli indicatori riportati dai coordinatori dei diversi comparti per la valutazione e la verifica;

individua assieme al Coordinamento, una volta concluso il monitoraggio e le operazioni di verifica, il successivo percorso di miglioramento o mantenimento in base agli obiettivi raggiunti, proponendo azioni correttive sia nelle fasi di progettazione che esecutive;

supervisiona l'attivazione dei processi di gestione con i coordinatori dei vari comparti

FIGURE COINVOLTE NEL PROCESSO

- Direzione Sanitaria	COLLABORA/SUPERVISIONA
- Coordinatore Socio-Sanitario	COLLABORA/SUPERVISIONA
- Coordinatore Servizio Psicologia	COLLABORA/SUPERVISIONA
- AS/Responsabile delle Cure	COLLABORA/SUPERVISIONA
- Coordinatore Amministrativo	COLLABORA/SUPERVISIONA
- RGA	COLLABORA/SUPERVISIONA
- Medico Geriatra di struttura	COLLABORA/SUPERVISIONA
- Coordinatore Servizio Manutenzione	COLLABORA/SUPERVISIONA



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

elaborano su indicazione della Direzione Generale, la pianificazione degli obiettivi, delle modalità di intervento, dei monitoraggi, delle specifiche responsabilità, delle risorse, dei tempi e delle modalità di verifica;

monitorano l'esecuzione dei processi in relazione agli obiettivi specifici relativi al proprio ruolo;

raccogliono i dati degli indicatori specifici per il proprio comparto per la valutazione e la verifica e li condividono con la Direzione Generale;

individuano su indicazione della Direzione Generale, una volta concluso il monitoraggio e le operazioni di verifica, il successivo percorso di miglioramento o mantenimento in base agli obiettivi raggiunti;

Tabella di riferimento per la responsabilità di supervisione e raccolta dati valutazione per area:

<u>AREE DI INTERVENTO</u>	<u>STRUTTURE/FIGURE RESPONSABILI</u>
INDICATORI ECONOMICO FINANZIARI	Direzione Generale
STRUMENTI DIGITALI	Direzione Generale Coordinatori di comparto
AREA SANITARIA (RIDUZIONE ACCESSI IN PS E RICOVERI)	Direzione Sanitaria Comparto Sanitario
ATTIVITA' GENERALI presenti nel <i>Piano Qualità</i> (Risposta sociale, Risposta clinico-assistenziale, Benessere ospite, Benessere operatore)	Direzione Generale Responsabile Qualità Coordinatori di comparto



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

LINEE GUIDA OPERATIVE

Di seguito viene presentata la tabella con gli indicatori per il monitoraggio e la valutazione degli obiettivi presentati nel *Piano strategico aziendale* (es. obiettivi di budget, di attività e di qualità). Il Piano viene condiviso dalla Direzione Generale con le figure di coordinamento sopraelencate che dovranno seguire il processo di loro competenza, monitorarne l'andamento e raccogliere i dati per i report conclusivi.

Tabella di riferimento per la definizione degli indicatori riferiti alle specifiche aree

AREA	DESCRIZIONE	OBIETTIVI&INDICATORI	MONITORAGGIO
Indicatori Economico-Finanziari	Gestione del budget assegnato ad ogni servizio/attività e verifica degli scostamenti dal bilancio previsionale	Mantenimento dell'equilibrio finanziario ed evidenza dell'andamento economico attraverso gli indicatori di performance del bilancio consuntivo parziale	Trimestrale
Strumenti digitali	Implementazione dei servizi digitali nella gestione dei servizi di assistenza	Utilizzo implementato delle nuove tecnologie di gestione tramite tablet e dispositivi. Evidenza del progressivo passaggio ai servizi informatizzati	Annuale
Sanitaria (riduzione accessi in PS e ricoveri)	il ricorso ai servizi di emergenza sanitaria con conseguente ospedalizzazione è un fattore di rischio per l'anziano	Attraverso il controllo delle presenze sulla piattaforma SIRA va monitorato l'andamento delle ospedalizzazioni e nello specifico va fatta una valutazione dei singoli casi e delle motivazioni alla base del ricovero	Annuale



FONDAZIONE CASA "LIVIA IERALLA" - ONLUS

Loc. Padriciano 199 34149 TRIESTE

Tel. 040 226260

Fax 040 226849

info@casaieralla.it

P.IVA 00710060328

<p>Fattore Risposta Sociale</p>	<p>Tassi di saturazione, Tempi di risposta, Pre-accoglienza, Gestione PAI, Equipe Multidisciplinare, Incontri utenza in Equipe, Dimissibilità a domicilio, Questionari valutazione (parenti), Efficienza Case-Mix</p>	<p>Vedasi specifico <i>Piano della Qualità</i></p>	<p>Annuale</p>
<p>Fattore Risposta Clinico- Assistenziale</p>	<p>Dolore. LDP, Cadute, Stato nutrizionale, Riabilitazione, Attività di animazione</p>	<p>Vedasi specifico <i>Piano della Qualità</i></p>	<p>Annuale</p>
<p>Fattore Benessere Ospite</p>	<p>Questionario di valutazione (ospite), Benessere ospiti con disturbo neurocognitivo maggiore</p>	<p>Vedasi specifico <i>Piano della Qualità</i></p>	<p>Annuale</p>
<p>Fattore Benessere Operatore</p>	<p>VSLC indicatori strumento INAIL, Formazione</p>	<p>Vedasi specifico <i>Piano della Qualità</i></p>	<p>Annuale</p>