

CENTRO DI ASCOLTO PADOVA NORD

Progetto di informatizzazione del Servizio



Presentazione 22 ott. 2013

INDICE

- Obiettivi della procedura
- Anagrafica Volontari – Turni di servizio
- Anagrafica Assistiti – Processo diagnostico
- Servizio di ascolto – Gestione telefonate
- Servizi di trasporto – Sostegno domiciliare
- Valutazione esiti progetto assistenziale
- Funzioni di supporto – Formazione dei Volontari
- Caratteristiche procedura web - Architettura tecnica



Perché “informatizzare” una Struttura associativa che opera essenzialmente su esigenze personali di aiuto e di sostegno emotivo delle persone che ricorrono al Servizio di ascolto?

Qui di seguito vengono declinati alcuni benefici di tipo “operativo”, ma la valutazione sull’opportunità o meno di impostare un metodo di lavoro condiviso, con l’aiuto del computer, spetta esclusivamente al gruppo dei Volontari.


Obiettivi della Procedura

- Fornire al volontario un percorso guidato e un prontuario di informazioni utili per avviare e sostenere la conversazione con l'assistito
- Strutturare e archiviare i dati dell'assistito e le informazioni raccolte durante i contatti telefonici e le visite a domicilio
- Integrare i dati con valutazioni su salute, perdita di autonomia, livello di socializzazione, condizioni economiche, ecc.
- Raccogliere e inoltrare le richieste di prestazioni: trasporto in ambulatori di cura o terapia, visite di controllo, ritiro di prescrizioni mediche, acquisto e recapito di farmaci, ecc.
- Segnalare ai Servizi Sociali eventuali necessità di sostegno economico o di assistenza domiciliare
- Favorire il dialogo fra i volontari mediante l'uso di uno strumento di comunicazione semplice ed efficace (forum)
- Costituire un archivio dei documenti e delle circolari dell'associazione, facilmente consultabili dai volontari
- Produrre in automatico relazioni periodiche e statistiche per CSV e Assessorato

Accesso al Sistema

Utente	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>


Home Page (Menu principale)



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

<i>Anagrafica Volontari Turni di Servizio</i>	<i>Anagrafica Assistiti Processo Diagnostico</i>	<i>Servizio di Ascolto Visita domiciliare</i>	<i>Servizio Trasporti Sostegno domiciliare</i>	<i>Valutazione esiti progetto assistenziale</i>	<i>Funzioni di Supporto</i>
---	--	---	--	---	---------------------------------

Gestione archivio anagrafico Volontari



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assisti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale


Funzioni di
Supporto

Gestione
Volontari

- Inserimento anagrafica volontario
- Creazione turno mensile
- Visualizzazione turno mensile
- Comunicazione indisponibilità volontario e sostituzione
- Registrazione presenza volontario (firma elettronica)

Ripresa Dati anagrafici dei Volontari
Le anagrafiche dei Volontari sono disponibili in un DB ACCESS.
I dati anagrafici verranno caricati automaticamente nei nuovi archivi.

Inserimento anagrafica volontario



Centro di ascolto Padova Nord
 Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assisti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Gestione
Volontari

- Inserimento anagrafica volontario
- Creazione turno mensile
- Visualizzazione turno mensile
- Comunicazione indisponibilità volontario e sostituzione
- Registrazione presenza volontario (firma elettronica)

	tessera	cognome e nome	Indirizzo e comune di residenza		
	data di nascita	comune e provincia di nascita	professione	data ammissione	
	telefono	Indirizzo e-mail			
Tipologia di Servizio	telefonico	trasporto	assistenza		
Disponibilità nel territorio	zona	quartiere	comune		
Assicurato		data			
Informativa		data			
Data dimissioni					

		Compagnia	Anziani	Disabili	Solitudine	Ammalati	Ospedale
Tipo di assistenza							
Giorno della settimana	giorno		ora (da/a)				

Invitare al Consiglio esecutivo	
Corsi di formazione	


cerca

salva

Presenza in Segreteria

Quota associativa

Creazione turno mensile di Servizio



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di Supporto


Gestione Volontari

- Inserimento anagrafica volontario
- **Creazione turno mensile**
- Visualizzazione turno mensile
- Comunicazione indisponibilità volontario e sostituzione
- Registrazione presenza volontario (firma elettronica)

Turno di Servizio: ottobre 2013

GG/orario	10-12	16-18
01		
02		
03		
04		
05		
06		

Visualizzazione turno mensile di Servizio



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di Supporto

Gestione Volontari

- Inserimento anagrafica volontario
- Creazione turno mensile
- Visualizzazione turno mensile
- Comunicazione indisponibilità volontario e sostituzione
- Registrazione presenza volontario (firma elettronica)

OTTOBRE 2013

LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
●	①	②	③	④	⑤
⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
⑭	⑮	⑯	⑰	⑱	⑲
⑳	㉑	㉒	㉓	㉔	㉕
㉘	㉙	㉚	㉛	●	●
●	●	●	●	●	●

Comunicazione indisponibilità e sostituzione Volontario



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

*Anagrafica Volontari
Turni di Servizio*

*Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico*

*Servizio di Ascolto
Visita domiciliare*

*Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare*

*Valutazione esiti
progetto assistenziale*

*Funzioni di
Supporto*

**Gestione
Volontari**

- Inserimento anagrafica volontario
- Creazione turno mensile
- Visualizzazione turno mensile
- **Comunicazione indisponibilità volontario e sostituzione**
- Registrazione presenza volontario (firma elettronica)


Data

	Volontario indisponibile	Volontario supplente
10-12		
16-18		

Comunicazione indisponibilità

Sostituzione Volontario

Registrazione presenza volontario (firma elettronica)



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di Supporto

Gestione Volontari

- Inserimento anagrafica volontario
- Creazione turno mensile
- Visualizzazione turno mensile
- Comunicazione indisponibilità volontario e sostituzione
- **Registrazione presenza volontario (firma elettronica)**

Data

Turno

10-12

16-18

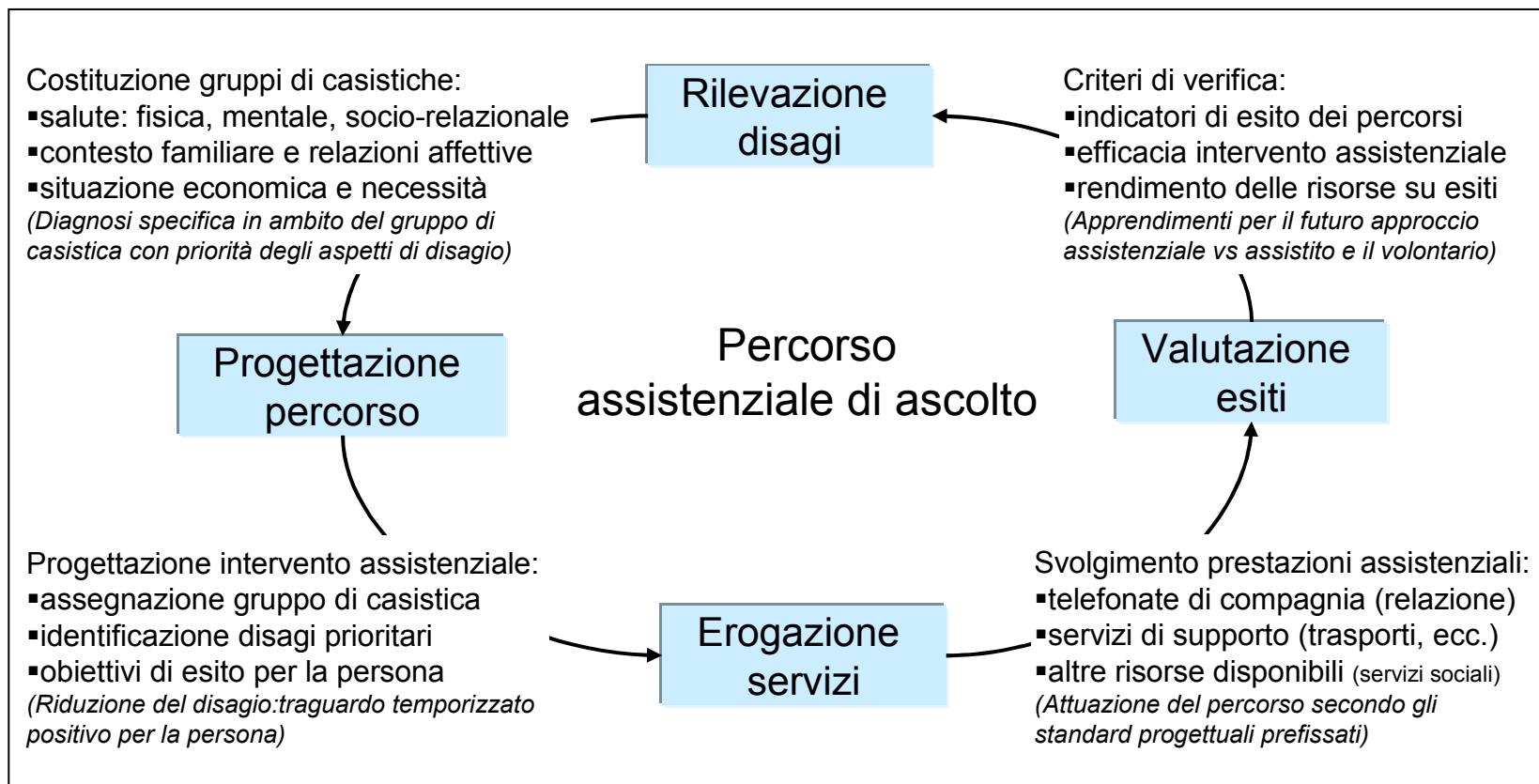
Firma elettronica

Utente

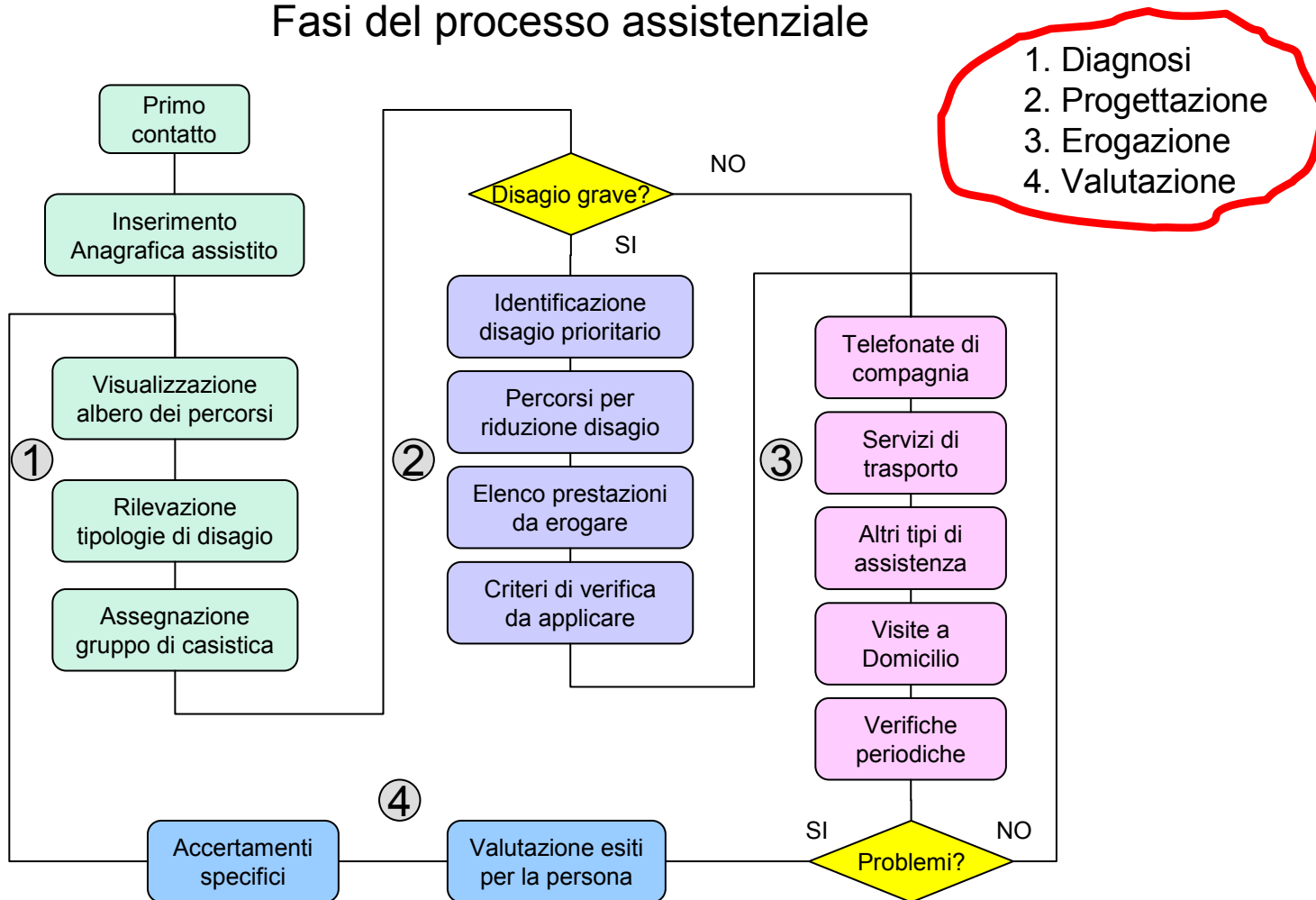
Password

Percorso assistenziale di Ascolto


Fasi del processo assistenziale



Fasi del processo assistenziale



Gestione archivio anagrafico Assistiti



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di Supporto

Gestione Assistiti

- Inserimento anagrafica assistito
- Visualizzazione albero percorsi
- Rilevazione tipologie di disagio
- Identificazione disagi prioritari
- Assegnazione gruppo di casistica
- Progettazione percorso assistenziale

Ripresa Dati anagrafici degli Assistiti
Le anagrafiche degli Assistiti sono disponibili in un DB tipo ACCESS. I dati anagrafici verranno caricati automaticamente nei nuovi archivi.

Rilevazione dei disagi
Le conversazioni telefoniche sono riportate nello schedario cartaceo che contiene le informazioni storiche degli assistiti dalla data della loro registrazione. Tali informazioni consentono di rilevare le tipologie di disagio manifestate, classificare gli assistiti in gruppi relativamente omogenei rispetto ai disagi presenti e associare a ciascun gruppo uno specifico percorso assistenziale di ascolto. Lo strumento per la diagnosi dei disagi è l'albero decisionale.

Inserimento anagrafica assistito

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Gestione Assistiti

- Inserimento anagrafica assistito
- Visualizzazione albero percorsi
- Rilevazione tipologie di disagio
- Identificazione disagi prioritari
- Assegnazione gruppo di casistica
- Progettazione percorso assistenziale

numero	nominativo	Data di nascita
indirizzo		telefono
cap	città	cellulare
data iscrizione	numero persone conviventi	altri familiari n.c.
coniuge o persona di fiducia		telefono
segnalato da Assistente sociale o altra persona		
medico di base	telefono	
parrocchia		

Cerca:

Disagi prevalenti

Progetto assistenziale

Ultimo contatto

Info storiche

Legenda
A/coniuge – B/figli – C/fratelli – D/cognati
E/nipoti – F/genitori – G/altri

cerca

salva

Processo diagnostico dei disagi

Il processo diagnostico per la individuazione dei disagi viene rappresentato mediante una struttura ad albero a più livelli:

- Il primo livello é costituito dalle aree di indagine
- Al secondo livello sono collocati i fattori primari di analisi
- Al terzo livello, in collegamento con ciascun fattore di analisi, vengono indicate alcune situazioni tipiche di disagio o risorse da valorizzare
- Al quarto livello, per ciascuna situazione di disagio, vengono proposte alcune domande di approfondimento, al fine di determinare il gruppo di casistica a cui assegnare l'assistito
- Al quinto livello, per ogni domanda vengono riportate più risposte ad impatto variabile per delineare la gravità/positività della situazione.

Visualizzazione albero percorsi

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistenti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Gestione Assistenti

- Inserimento anagrafica assistito
- Visualizzazione albero dei percorsi
- Rilevazione tipologie di disagio
- Identificazione disagi prioritari
- Assegnazione gruppo di casistica
- Progettazione percorso assistenziale

invia

3782

Rossi Maria

1. Aree di indagine

- Salute → fisica, mentale, socio-relazionale
- Famiglia → ascendenti, discendenti, acquisiti
- Ambiente → contesto abitativo e vicinato, rete amicale
- Autonomia → mobilità, assistenza, igiene personale, ecc.
- Hobby → arte, musica, libri, viaggi, ecc.
- Bisogni → economici, solitudine, tutela legale, ecc.
- Cultura → titolo di studio, lingue, spiritualità, ecc.
- Ecc.

2. Fattori di analisi

- Salute
 - Salute fisica → malattie, disabilità, ecc.
 - Salute mentale
 - Salute socio-relazionale
- Famiglia
-

Visualizzazione albero percorsi

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Gestione Assistiti

- Inserimento anagrafica assistito
- **Visualizzazione albero dei percorsi**
- Rilevazione tipologie di disagio
- Identificazione disagi prioritari
- Assegnazione gruppo di casistica
- Progettazione percorso assistenziale

invia

3782

Rossi Maria

- ▣ Salute
 - ✓ Salute fisica → malattie, disabilità, ecc.
 - ▣ Salute mentale
 - ▣ Salute socio-relazionale
- ▣ Famiglia
 - ▣
- 3. Situazioni tipiche
- ▣ Salute fisica
 - ▣ Buona
 - ▣ Discreta
 - ▣ Precaria
 - ▣ Disabilità
 - ✓ Invalidità
 - ▣ Allettato
 - ▣ Ecc.
- ▣ Salute mentale
- ▣ Salute socio-relazionale

Visualizzazione albero percorsi

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistenti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Gestione Assistenti

- Inserimento anagrafica assistito
- **Visualizzazione albero dei percorsi**
- Rilevazione tipologie di disagio
- Identificazione disagi prioritari
- Assegnazione gruppo di casistica
- Progettazione percorso assistenziale

invia

3782
Rossi Maria

4. Domande tipiche

- Invalidità
 - Invalidità temporanea o permanente
 - Cause che hanno determinato l'invalidità
 - Quali parti del corpo sono più compromesse
 - Quali sono i disagi più gravi da sopportare
 - Livello di autonomia nei bisogni primari
 - Aspettative di miglioramento o di guarigione
 - Uso di sistemi di supporto a domicilio
 - Ausili e metodiche riabilitative
 - Uso di farmaci in comorbidità
 - Ecc.
- 5. Risposte tipiche

 - Invalidità temporanea o permanente
 - Cause che hanno determinato l'invalidità
 - Congenita (dalla nascita)
 - Incidente (stradale, lavoro, ecc.)
 - Malattia (ictus, diabete, ecc.)
 - Altre cause
 - Quali parti del corpo sono più compromesse
 -

Codifica gruppi di casistica: metodo triage

Il metodo triage usa un codice colore per rendere universalmente identificabile l'urgenza del trattamento per ogni singolo soggetto.

Questo codice colore si compone di quattro classi in ordine di gravità: bianco, verde, giallo e rosso. Il colore nero, considerato successivo al rosso, non identifica uno stato di gravità, ma un soggetto deceduto.

Il codice “gruppo di casistica” è formato da **tre caratteri** assegnati dal Sistema automaticamente, in base alla rilevazione effettuata tramite l'albero diagnostico.

Il primo carattere stabilisce un ordine di priorità assistenziale delle persone denominato “codice triage”, ponderato in base alla gravità dei disagi accusati:

B (bianco): nessun disagio significativo → normale
V (verde): disagi da tenere sotto osservazione → controllo
G (giallo): disagi e problemi molto rilevanti → presidio
R (rosso): problemi gravissimi e irreversibili → emergenza
N (nero): soggetto deceduto

Il secondo carattere identifica l'area in cui si sono riscontrati i problemi e i disagi di maggiore gravità, mentre il terzo carattere rappresenta la specificità del disagio prevalente.

Identificazione disagi prevalenti

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Gestione Assistiti

- Inserimento anagrafica assistito
- Visualizzazione albero dei percorsi
- **Identificazione disagi prevalenti**
- Attribuzione gruppo di casistica
- Elenco progetti assistenziali
- Progettazione percorso assistenziale


3782

Rossi Maria

Aree di indagine	Disagi prevalenti	Triage
1. Salute	Precaria, depressione	V
2. Famiglia	Vedova, figli vicini	B
3. Ambiente	Rete amicale inesistente	V
4. Autonomia	Sufficiente	B
5. Hobby	Cucina, televisione	B
6. Bisogni	Qualche difficoltà economica	B
7. Cultura	Medio-bassa	B
8. Ecc.		

salva

Attribuzione gruppo di casistica



Centro di ascolto Padova Nord
 Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistenti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Gestione Assistenti

- Inserimento anagrafica assistito
- Visualizzazione albero dei percorsi
- Identificazione disagi prevalenti
- **Attribuzione gruppo di casistica**
- Elenco progetti assistenziali
- Progettazione percorso assistenziale

salva


3782

Rossi Maria

V12

Aree di indagine	Disagi prevalenti	Triage
1. Salute	Precaria, depressione (12)	V
2. Famiglia	Vedova, figli vicini	B
3. Ambiente	Rete amicale inesistente	V
4. Autonomia	Sufficiente	B
5. Hobby	Cucina, televisione	B
6. Bisogni	Qualche difficoltà economica	B
7. Cultura	Medio-bassa	B
8. Ecc.		

Esempi di progetti per gruppi di casistica



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistenti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale


Funzioni di
Supporto

Gestione Assistenti

- Inserimento anagrafica assistito
- Visualizzazione albero dei percorsi
- Identificazione disagi prevalenti
- Attribuzione gruppo di casistica
- Elenco progetti assistenziali
- Progettazione percorso assistenziale

Codice gruppo	Condizioni generali Disagi prevalenti	Progetto assistenziale Obiettivi di esito	Servizi Centro di Ascolto	Collegamenti con altri Enti
V12	Salute precaria, depressione, vedova, figli lontani, autosufficiente, cultura media, poche relazioni. Qualche disagio.	Migliorare relazioni familiari e interpersonali Conservare e migliorare il proprio stato mentale	Telefonate di compagnia Visite a domicilio	Medico di base
B21	Salute discreta, autosufficiente, single, benestante, cultura medio-alta, poche relazioni. Nessun disagio significativo.	Mantenere buone relazioni interpersonali Conservare e migliorare il proprio stato mentale	Telefonate di compagnia	Nessun collegamento
V34				
G11				

Progettazione percorso assistenziale



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistenti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Gestione Assistenti

- Inserimento anagrafica assistito
- Visualizzazione albero dei percorsi
- Identificazione disagi prevalenti
- Attribuzione gruppo di casistica
- Elenco progetti assistenziali
- Progettazione percorso assistenziale

3782

Rossi Maria

V12

Note

Aree di indagine	Progetto assistenziale	Obiettivi di esito
1. Salute	Telefonate di compagnia	Conservare e migliorare il proprio stato mentale
2. Famiglia		Mantenere buone relazioni interpersonali
3. Ambiente	Incontri tra associati	
4. Autonomia		
5. Hobby		
6. Bisogni		
7. Cultura	Stimoli culturali	
8. Ecc.		

Indicazioni per nuovo progetto assistenziale:

- Tenere sotto controllo la sfera cognitiva e la sfera funzionale e ambientale
- Nelle visite a domicilio verificare la messa in atto di sistemi di prevenzione

salva

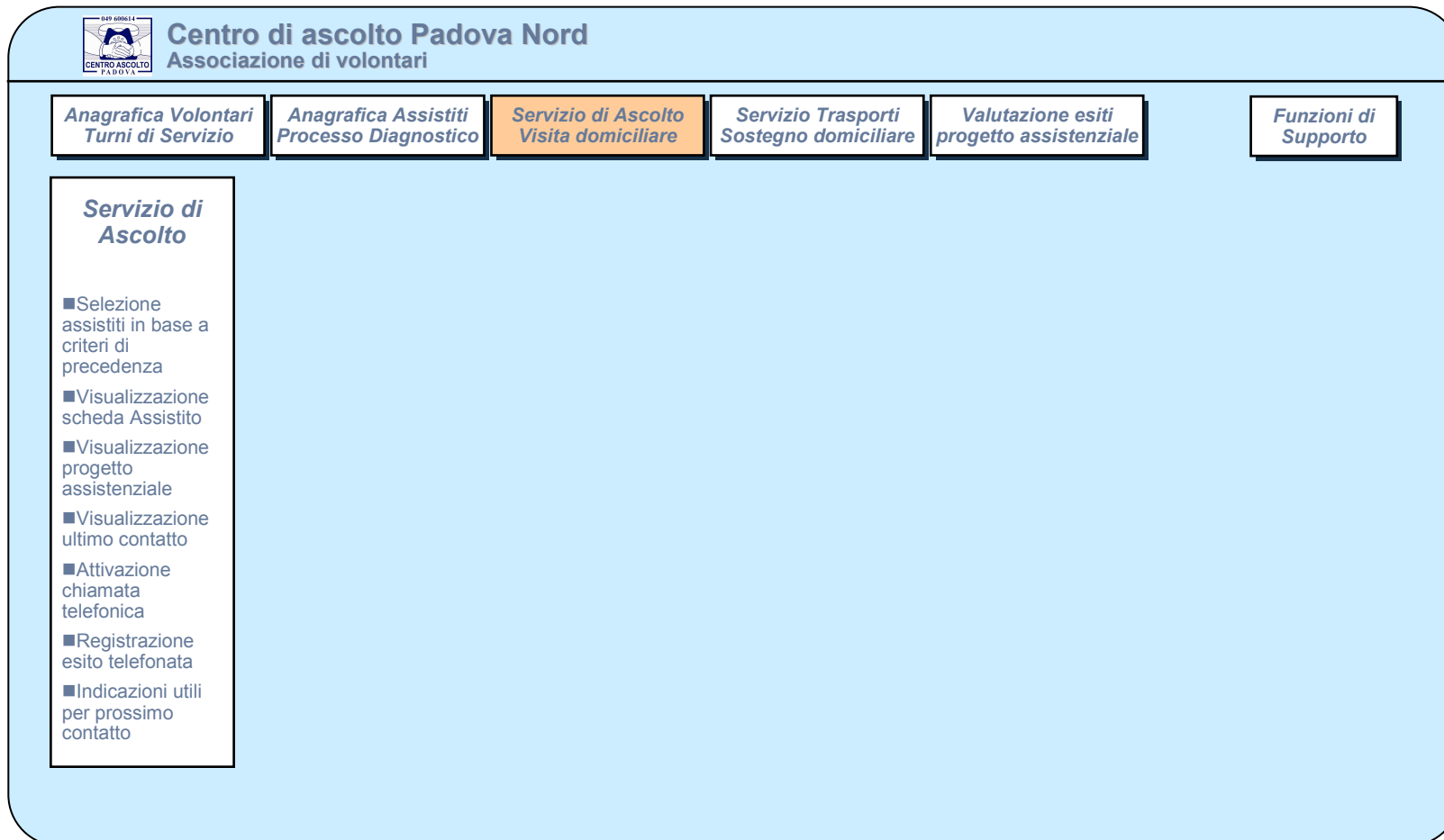
Scheda progettazione percorso assistenziale

Ente assistenziale	Chi Operatore di riferimento	Che cosa Descrizione azioni	Come Fasi processo assistenziale	Quando Piano temporale	Dove Luogo di erogazione	Collegamenti	
						Ente	Motivo
<i>Facsimile</i>							

Scheda progetto assistenziale integrato

SOGGETTO CON DISAGIO FISICO GRAVE			
	Centro di ascolto	Servizio sanitario	Servizi sociali
Diagnosi	Telefonate e servizi di trasporto	Visite ed esami clinici	
Intervento	Visite all'ospedale	Ricovero, intervento, complicanze	
Rientro	Visite a domicilio	Dimissioni	Assistenza a domicilio
Follow-up	Telefonate di compagnia	Controllo a distanza	

Erogazione servizi assistenziali



Preparazione alla “telefonata di compagnia”

Il volontario richiede al Sistema l'elenco delle persone da chiamare. Il sistema propone una sequenza di nominativi ordinati come segue:

- Persone che non hanno risposto alla precedente chiamata (NR)
- Persone in attesa di una risposta per l'erogazione di un servizio
- Persone da chiamare “a rotazione” con periodicità prestabilita.

Quando il volontario seleziona un nominativo, il sistema visualizza
① la scheda dell'assistito, ② una sintesi dei disagi prevalenti,
③ il progetto assistenziale in corso e ④ le info dell'ultimo contatto.

Prima di iniziare la telefonata, il volontario, può effettuare anche
⑤ la ricerca delle info storiche, per potersi documentare su situazioni e valutazioni pregresse.

Il volontario può ora attivare la funzione “*Esito telefonata e valutazione stato dell'assistito*”. Si può comporre la chiamata telefonica direttamente dal computer.

Selezione in base a criteri di precedenza

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Servizio di Ascolto

- Selezione in base a criteri di precedenza
- Visualizzazione scheda Assistito
- Visualizzazione progetto assistenziale
- Visualizzazione ultimo contatto
- Attivazione chiamata telefonica
- Registrazione esito telefonata
- Indicazioni utili per prossimo contatto

Selezione chiamate del 22/10/2013

sk	numero	nominativo	triage	ultimo contatto	nota
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	V12	07/10/2013	NR
<input type="radio"/>	2792	Bianchi Piera	B16	14/10/2013	S
<input type="radio"/>	4222	Stefani Umberto	V31	07/10/2013	NR
<input type="radio"/>	3558	Girardi Eleonora	G11	09/10/2013	NR
<input type="radio"/>	3747	Andolfi Ludovica	V23	11/10/2013	NR
<input type="radio"/>	2283	Marchesin Lara	R13	02/10/2013	P
<input type="radio"/>	3665	Casarin Francesco	V31	02/10/2013	P
<input type="radio"/>	2192	Grasso Antonia	B16	02/10/2013	P
<input type="radio"/>	4415	De Pasquale Remigia	V31	02/10/2013	P
<input type="radio"/>	2222	Zanforlin Dora	B16	03/10/2013	P

invia

Attivazione chiamata telefonica

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Servizio di Ascolto

- Selezione in base a criteri di precedenza
- Visualizzazione scheda Assistito
- Visualizzazione progetto assistenziale
- Visualizzazione ultimo contatto
- **Attivazione chiamata telefonica**
- Registrazione esito telefonata
- Indicazioni utili per prossimo contatto

Esito telefonata del 22/10/2013

sk	numero	nominativo	triage	ultimo contatto	nota
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	V12	07/10/2013	NR

- Nessuna risposta o linea occupata → NR
- Risponde una persona diversa dall'assistito
- L'assistito risponde, ma chiude subito la telefonata
- L'assistito risponde e la telefonata si svolge normalmente
- L'assistito richiede servizi di trasporto o altro sostegno a domicilio
- Annotazione info per Servizi sociali

invia

Esito telefonata e valutazione stato dell'assistito

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Servizio di Ascolto

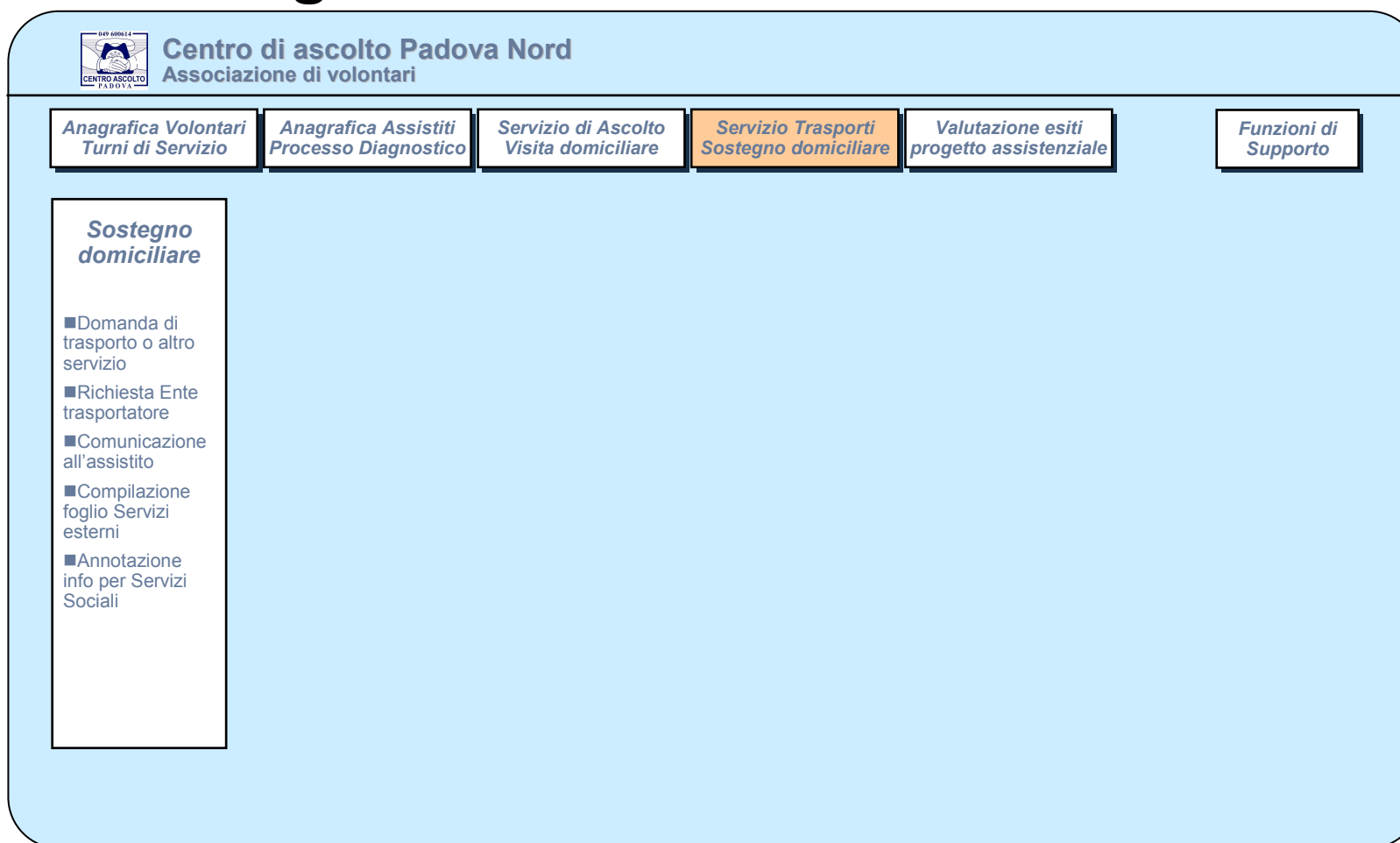
- Selezione in base a criteri di precedenza
- Visualizzazione scheda Assistito
- Visualizzazione progetto assistenziale
- Visualizzazione ultimo contatto
- Attivazione chiamata telefonica
- **Registrazione esito telefonata**
- Indicazioni utili per prossimo contatto


Esito telefonata del 22/10/2013

sk	numero	nominativo	triage	ultimo contatto	nota
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	V12	07/10/2013	NR
L'assistito risponde e la telefonata si svolge normalmente <i>(inserire testo libero o selezionare frasi ad hoc tramite pop up)</i>			Indicazioni utili per prossima telefonata: <i>(inserire testo libero)</i>		

salva

Erogazione servizi assistenziali





Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

**Sostegno
domiciliare**

- Domanda di trasporto o altro servizio
- Richiesta Ente trasportatore
- Comunicazione all'assistito
- Compilazione foglio Servizi esterni
- Annotazione info per Servizi Sociali

Domanda di trasporto o altro servizio

sk	numero	nominativo	triage	data richiesta
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	V12	22/10/2013

- Domanda di Trasporto per fini terapeutici-riabilitativi
- Accompagnamento tramite mezzo pubblico (*autobus, taxi, Croce Rossa, ecc.*)
- Compagnia in casa
- Passeggiate
- Piccoli servizi (*espletamento pratiche, ritiro ricette o medicinali, ecc.*)
- Servizi particolari (*solo se autorizzati da Enti preposti*)

invia



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

- Anagrafica Volontari
Turni di Servizio
- Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico
- Servizio di Ascolto
Visita domiciliare
- Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare**
- Valutazione esiti
progetto assistenziale
- Funzioni di
Supporto

Sostegno domiciliare

- Richiesta di trasporto o altro servizio
- Richiesta Ente trasportatore
- Comunicazione all'assistito
- Compilazione foglio Servizi esterni
- Annotazione info per Servizi Sociali

salva

Domanda di trasporto per fini terapeutici-riabilitativi

numero	nominativo	Data di nascita
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
indirizzo		telefono
<input type="text"/>		<input type="text"/>
cap	città	cellulare
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ente trasportatore

data richiesta	destinatario richiesta
<input type="text"/>	<input type="text"/>
data conferma	nome confermatario
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Conferma all'assistito data conferma

Informazioni sul trasporto

Giorno

Settimana dal al


Destinazione 1

Destinazione 2

Motivazione

Dichiarazione dell'assistito

- È in grado di camminare da solo
- È in grado di camminare lentamente con l'aiuto di un accompagnatore
- Necessita di essere aiutato dal trasportatore nel salire o scendere le scale
- Usa una carrozzina propria. Se si specificare:
- La carrozzina è pieghevole e la persona può sedersi in auto
- La carrozzina non è pieghevole ma la persona può sedersi in auto
- Necessita di carrozzina fornita dal trasportatore
- Necessita di essere sollevato dal trasportatore



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Compilazione foglio Servizi esterni

Volontario


Responsabile di Zona

Sostegno domiciliare

- Richiesta di trasporto
- Richiesta Ente trasportatore
- Comunicazione all'assistito
- **Compilazione foglio servizi esterni**
- Annotazione info per Servizi Sociali

Data	Numero	Assistito	Ore	Descrizione Servizio richiesto	Km

salva



Centro di ascolto Padova Nord
 Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

**Sostegno
domiciliare**


- Richiesta di trasporto
- Richiesta Ente trasportatore
- Comunicazione all'assistito
- Compilazione foglio servizi esterni
- **Annotazione info per Servizi Sociali**

Annotazione info per Servizi sociali

sk	numero	nominativo	triage	ultimo contatto	nota
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	V12	07/10/2013	NR
<p style="text-align: center; font-style: italic; font-size: small;">(inserire testo libero o selezionare frasi ad hoc tramite pop up)</p>					

salva

Valutazione esiti progetto assistenziale




Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari Turni di Servizio	Anagrafica Assistiti Processo Diagnostico	Servizio di Ascolto Visita domiciliare	Servizio Trasporti Sostegno domiciliare	Valutazione esiti progetto assistenziale	Funzioni di Supporto
---	--	---	--	---	-------------------------

**Valutazione esiti
progetto
assistenziale**

- Servizi erogati e collegamenti
- Valutazione Servizi in rapporto agli esiti
- Valutazione efficacia progetto assistenziale
- Convalida o revisione progetto assistenziale
- Annotazioni per futuro approccio assistenziale vs assistito e volontario



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Servizi erogati e collegamenti

sk	numero	nominativo	anni	trriage
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	83	V12

Valutazione esiti progetto assistenziale

- Servizi erogati e collegamenti
- Valutazione Servizi in rapporto agli esiti
- Valutazione efficacia progetto assistenziale
- Convalida o revisione progetto assistenziale
- Annotazioni per futuro approccio assistenziale vs assistito e volontario

	<i>Progetto Assistenziale</i>	<i>Centro di Ascolto</i>		<i>Collegamenti</i>	
<i>Obiettivi di esito</i>	<i>Servizi erogati</i>	<i>Anno in corso</i>	<i>Anno prec.</i>	<i>Servizi Sociali</i>	<i>Servizio Sanitario</i>
<input type="checkbox"/> Mantenere buone relazioni interpersonali <input type="checkbox"/> Conservare e migliorare il proprio stato mentale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefonate ▪ Domande trasporto ▪ Accompagnamento ▪ Compagnia in casa ▪ Passeggiate ▪ Piccoli servizi ▪ Servizi particolari ▪ Incontri collettivi ▪ 	21 - 2 7 2 - - -	30 - - - - - - -	Nessun collegamento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medico di base <input checked="" type="checkbox"/> ▪ Assistenza Ospedaliera <input type="checkbox"/> ▪ Assistenza infermieristica <input type="checkbox"/> ▪ Psicoterapia <input type="checkbox"/> ▪ Fisioterapia <input type="checkbox"/> ▪

invia

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Valutazione esiti
progetto
assistenziale

- Servizi erogati e collegamenti
- Valutazione Servizi erogati in rapporto agli esiti
- Valutazione efficacia progetto assistenziale
- Convalida o revisione progetto assistenziale
- Annotazioni per futuro approccio assistenziale vs assistito e volontario

salva

Valutazione Servizi erogati in rapporto agli Esiti

(Questionario per i Volontari)

sk	numero	nominativo	anni	triage
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	83	V12

A seguito dei Servizi erogati l'assistito ha manifestato segni di miglioramento o di stabilità (non riduzione) in ordine a:

SI	NO	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	sfera cognitiva , legata all'efficacia dell'adattamento all'ambiente (linguaggio, memoria, attenzione, orientamento...);
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sfera sociale e familiare , legata alle modalità di gestione dei rapporti con i familiari ed il proprio contesto sociale;
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sfera emotiva ed affettiva , legata alla capacità di manifestare e condividere le esperienze interiori, le emozioni, i sentimenti e gli stati d'animo;
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	sfera ambientale e funzionale , legata al contesto in cui l'assistito vive, tra cui la messa in atto di sistemi di prevenzione volti a compensare o minimizzare il declino delle sue abilità cognitive, inclusa la messa in sicurezza dello svolgersi della vita quotidiana presso la propria abitazione (sistemazione degli arredi, collocazione degli oggetti, illuminazione, etc).

Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Valutazione efficacia progetto assistenziale

Valutazione esiti progetto assistenziale

- Servizi erogati e collegamenti
- Valutazione Servizi erogati in rapporto agli esiti
- Valutazione efficacia progetto assistenziale
- Convalida o revisione progetto assistenziale
- Annotazioni per futuro approccio assistenziale vs assistito e volontario

sk	numero	nominativo	anni	triage
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	83	V12

Aree di indagine	Triage	Progetto assistenziale
1. Salute	V	Telefonate di compagnia
2. Famiglia	B	
3. Ambiente	V	Incontri tra associati
4. Autonomia	B	
5. Hobby	B	
6. Bisogni	B	
7. Cultura	B	Stimoli culturali
8. Ecc.		

Indicatori di efficacia
0= nullo
1= insufficiente
2= sufficiente
3= buono
4= ottimo


Obiettivi di esito

Mantenere buone relazioni interpersonali	2
Conservare e migliorare il proprio stato mentale	1
Altri obiettivi (specificare)	-

Revisione progetto assistenziale

	SI	NO
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

salva



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di
Supporto

Valutazione efficacia progetto assistenziale

Valutazione esiti
progetto
assistenziale

- Servizi erogati e collegamenti
- Valutazione Servizi erogati in rapporto agli esiti
- Valutazione efficacia progetto assistenziale
- Convalida o revisione progetto assistenziale
- Indicazioni per nuovo progetto assistenziale

sk	numero	nominativo	anni	triage
<input checked="" type="radio"/>	3782	Rossi Maria	83	V12

Aree di indagine	Triage	Progetto assistenziale
1. Salute	V	Telefonate di compagnia
2. Famiglia		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; font-size: x-small;"> <p>Indicazioni per nuovo progetto assistenziale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenere sotto controllo la sfera cognitiva e la sfera funzionale e ambientale dell'assistito ▪ Nelle visite a domicilio verificare la messa in atto di sistemi di prevenzione </div>
3. Ambiente		
4. Autonomia		
5. Hobby		
6. Bisogni		
7. Cultura	B	Stimoli culturali
8. Ecc.		

Obiettivi di esito		
Mantenere buone relazioni interpersonali	2	
Conservare e migliorare il proprio stato mentale	1	
Altri obiettivi (specificare)	-	


Revisione progetto assistenziale

SI

NO

salva

Funzioni di supporto



Centro di ascolto Padova Nord
Associazione di volontari

Anagrafica Volontari
Turni di Servizio

Anagrafica Assistiti
Processo Diagnostico

Servizio di Ascolto
Visita domiciliare

Servizio Trasporti
Sostegno domiciliare

Valutazione esiti
progetto assistenziale

Funzioni di Supporto

Funzioni di Supporto

- Argomenti di formazione per i volontari:
 - Analisi disagi per gruppi di casistica
 - Definizione Indicatori di esito dei percorsi
 - Definizione criteri di efficacia per valutazione progetti assistenziali
- Domande risposte tra volontari (forum)
- Gestione Archivio circolari interne e comunicazioni verso l'esterno
- Relazione semestrale CSV

In questa Sezione saranno messe a disposizione alcune funzioni di supporto per:

- 1. Formazione dei Volontari come processo di autoapprendimento nello svolgimento del Servizio di Ascolto**
- 2. Scambio di informazioni tra Volontari mediante la tecnica del FORUM**
- 3. Gestione archivio circolari interne e comunicazioni verso l'esterno**
- 4. Relazione semestrale CVS e Comune**

da fare

Riepilogo funzioni utente

Centro di ascolto Padova Nord
 Associazione di volontari

<i>Anagrafica Volontari Turni di Servizio</i>	<i>Anagrafica Assistiti Processo Diagnostico</i>	<i>Servizio di Ascolto Chiamata telefonica</i>	<i>Servizio Trasporti Sostegno domiciliare</i>	<i>Valutazione esiti progetto assistenziale</i>	<i>Funzioni di Supporto</i>
<p style="text-align: center;">Gestione Volontari</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inserimento anagrafica volontario ■ Creazione turno mensile ■ Visualizzazione turno mensile ■ Comunicazione indisponibilità volontario e sostituzione ■ Registrazione presenza volontario (firma elettronica) 	<p style="text-align: center;">Gestione Assistiti</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inserimento anagrafica assistito ■ Visualizzazione albero percorsi ■ Rilevazione tipologie di disagio ■ Identificazione disagi prioritari ■ Assegnazione gruppo di casistica ■ Progettazione percorso assistenziale 	<p style="text-align: center;">Servizio di Ascolto</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Selezione in base a criteri di precedenza ■ Visualizzazione scheda Assistito ■ Visualizzazione progetto assistenziale ■ Visualizzazione ultimo contatto ■ Attivazione chiamata telefonica ■ Registrazione esito telefonata ■ Indicazioni utili per prossimo contatto 	<p style="text-align: center;">Sostegno domiciliare</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Richiesta di trasporto o altro servizio ■ Trasmissione richiesta Ente erogatore ■ Comunicazione all'assistito disponibilità del Servizio ■ Annotazione info per Servizi Sociali ■ Aggiornamento agenda visite a Domicilio 	<p style="text-align: center;">Valutazione esiti progetto assistenziale</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Servizi erogati e collegamenti ■ Valutazione Servizi erogati in rapporto agli esiti ■ Valutazione efficacia progetto assistenziale ■ Convalida o revisione progetto assistenziale ■ Annotazioni per futuro approccio assistenziale vs assistito e volontario 	<p style="text-align: center;">Funzioni di Supporto</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Elaborazioni statistiche: <ul style="list-style-type: none"> - Analisi disagi per gruppi di casistica - Definizione Indicatori di esito dei percorsi - Definizione criteri di efficacia per valutazione progetto assistenziale ■ Gestione Archivio comunicazioni interne e avvisi ■ Relazione semestrale CSV ■ Domande risposte tra volontari (forum)

Caratteristiche procedura informatica

Architettura tecnica

- Elenco processi
- Diagramma di flusso
- Piattaforma tecnologica

Procedura web di gestione del Servizio

Elenco dei Processi

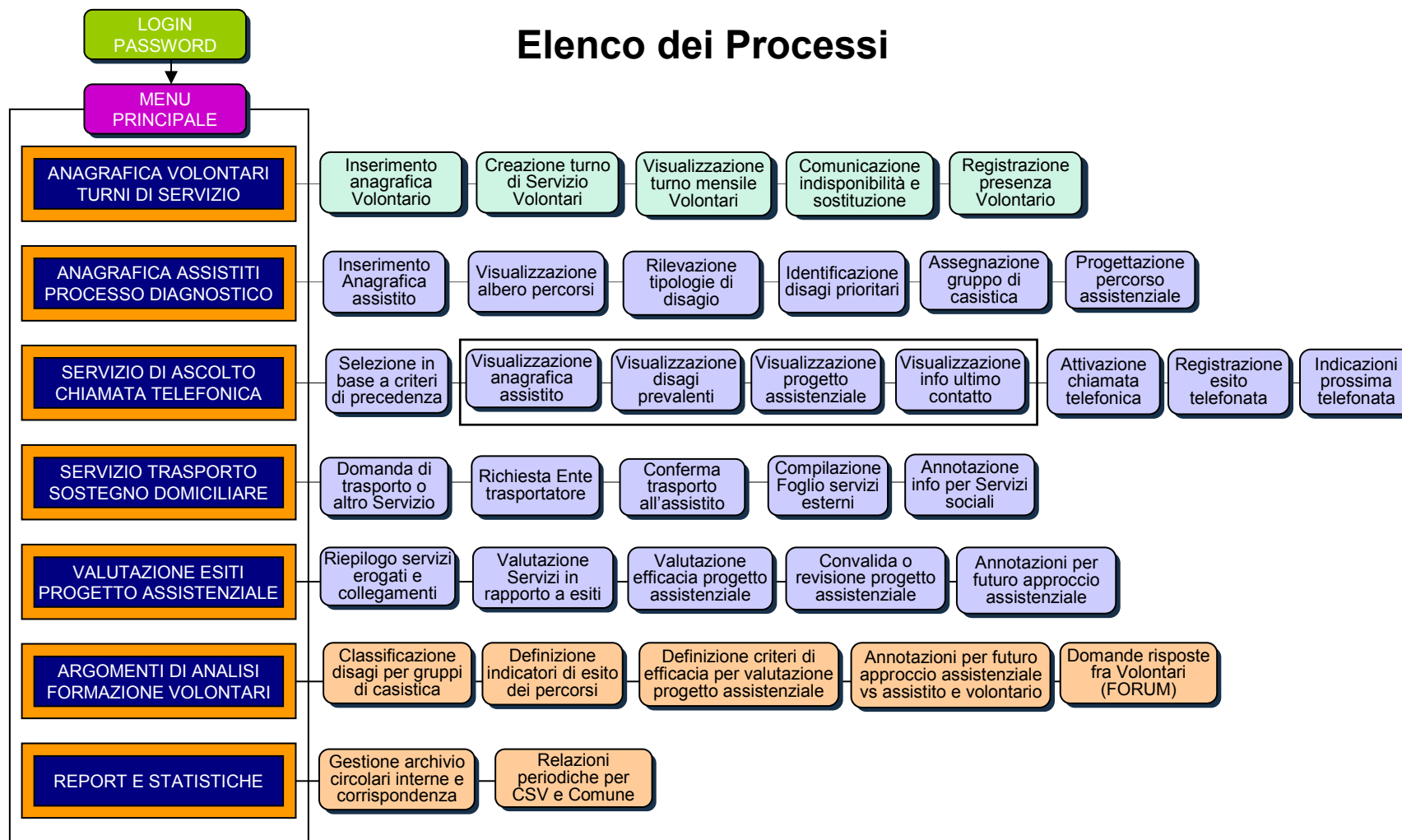
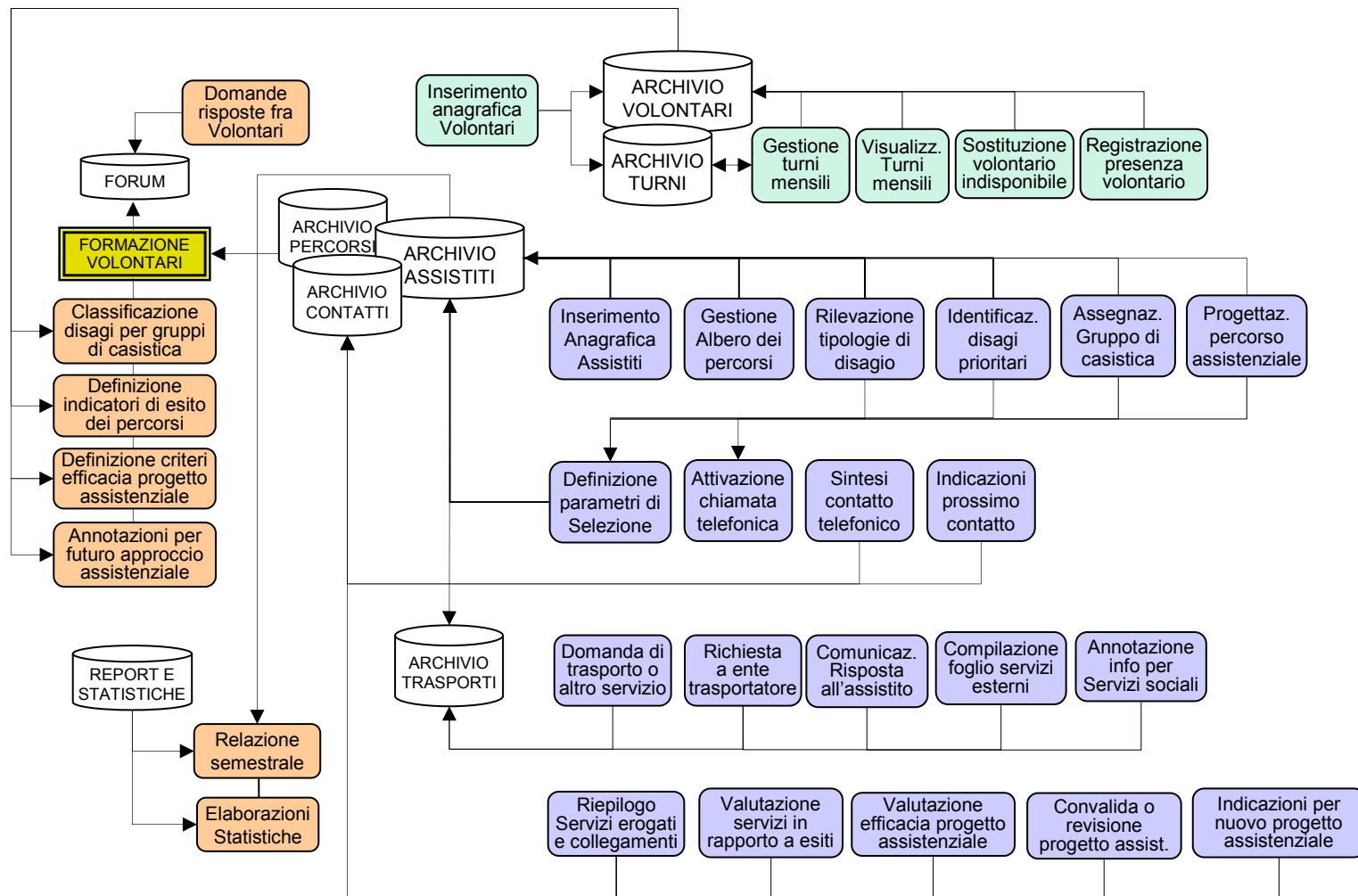


Diagramma di flusso



Piattaforma tecnologica

Sarebbe auspicabile che questa Procedura fosse ospitata nel sito web del Comune o della Regione o della stessa ASL. In tal caso la piattaforma tecnologica e l'ambiente di sviluppo sarebbero quelli disponibili nel sito ospitante.

Qualora ciò non fosse possibile, conviene orientarsi su una piattaforma LAMP, fornita da uno dei tanti provider presenti sul mercato. Ad esempio, HostGator offre diversi pacchetti: quello di base costa complessivamente sui 106 euro per 3 anni. Al costo base va aggiunto quello del dominio, che è di 12 euro l'anno.

Per questo progetto servono circa 2 GB, uno per FORUM e l'altro per tutto il resto: HostGator offre spazio web a sufficienza (DB MySQL). Come web server suggerisco Apache, perciò il codice server-side dovrà essere in PHP.

Come FORUM consiglieri una piattaforma OpenSource quale phpBB3, molto utilizzata e versatile, che in HostGator si può installare e configurare rapidamente.

Per la creazione delle interfacce web, la comunicazione con il DB (AJAX) e lo sviluppo dei programmi client-side, consiglio il framework javascript jQuery: anche questo è a costo zero e permette di creare velocemente le interfacce, garantendo la compatibilità con i vari browser e con i dispositivi mobili come iPad e Smartphone.

Infine, per la creazione di grafici e per dare valore ai report, userei Highcharts JS, uno strumento molto efficiente, sia per qualità che per semplicità di utilizzo.

A regime, si dovrebbe riuscire a creare una pagina web ogni 2/3 giorni, perciò la stima di impegno per la realizzazione dell'intera procedura è di 60-70 gg.