



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Allegato deliberazione CdA n° del 29.4.2019

RENDICONTO BILANCIO ANNO 2018

0. Premessa.
1. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
2. GLI INDICATORI ASSISTENZIALI
3. LA FISIOTERAPIA E LE CURE ESTETICHE
4. IL SERVIZIO MEDICO
5. GLI INDICATORI DI QUALITA'
6. IL SISTEMA QUALITA'
7. L'ANIMAZIONE E I FAMILIARI
8. IL VOLONTARIATO E L'INTERAZIONE CON IL TERRITORIO E CON ALTRI SOGGETTI
9. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E IL PERSONALE DELL'AZIENDA
10. LE ORE LAVORATE E GLI INSERIMENTI LAVORATIVI
11. LE ASSENZE
12. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE
13. ALTRI SERVIZI, INCARICHI E NORMATIVA COGENTE
14. IL BILANCIO ED I RICAVI
15. I COSTI PER LE DIVERSE VOCI
16. GESTIONE PATRIMONIALE
17. CONSIDERAZIONI SULLA GESTIONE



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

San Miniato 26.4.2019

-Al Sig. Presidente
dott. Giuseppe Del Medico
S E D E

OGGETTO: Relazione attività e rendiconto anno 2018.

La presente relazione collegata al rendiconto economico, di cui tratteremo nella parte finale, rappresenta un utile strumento per evidenziare l'andamento dell'attività dell'Azienda nel corso dell'anno 2018. Questo documento affronta alcuni aspetti principali della gestione dell'ASP, mentre rinviando per altri punti alla nota relativa al raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore per il 2018 (approvata dal CdA con deliberazione n° 1 del 26.4.2018). I due atti possono costituire un sintetico "bilancio sociale" da poter, eventualmente, diffondere, in forme adeguate, anche all'esterno dell'Azienda, agli operatori, agli utenti, alle associazioni ed agli *stackholders*.

La gestione dell'Azienda è stata ispirata al principio che l'ASP è un soggetto pubblico (come prevede anche la L.R. 43/2004 sulla trasformazione delle IPAB) ed in base a tale concezione sono stati articolati gli atti e la gestione. Pensiamo che la considerazione di essere parte della Pubblica Amministrazione non debba essere intesa come vincolo burocratico, ma come riferimento per l'utenza per garantire trasparenza e correttezza dell'azione amministrativa, oltre che impegno per la qualità dei servizi.

Nel 2018 come ARET (l'Associazione Regionale delle ASP) abbiamo partecipato a diversi incontri convocati dalla Regione Toscana con i gestori pubblici e privati, discutendo sulla gestione delle RSA e dei costi sostenuti. Alla fine dell'anno abbiamo ottenuto, dopo circa 10 anni, l'aumento della quota sanitaria di €. 0,60 per il 2019 e di ulteriori €. 0,40 dal 1.1.2020.

C'è da rilevare anche che in base alle ultime normative sulle Società della Salute è stato variato lo statuto di questo soggetto e siamo stati chiamati a partecipare, senza diritto di voto all'assemblea della Società della Salute della zona Empolese Valdarno Valdelsa come Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, insieme a quella di Certaldo e a quella di Montespertoli.

Si può rilevare che la politica della Libera Scelta, attuata dal 2° anno dalla Regione, non ha provocato problemi particolari nella gestione dell'ASP, poiché abbiamo avuto molte richieste di



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

ammissione, anche se sono aumentate quelle a livello privato. Siamo passati da una media di 2,7 persone ospitate a livello privato del 2014 ad una media di ben 8,26 nel 2018.

L'accordo triennale. Stipulato in base alle normative al posto della convenzione, con la Società della Salute/ASL è stato seguito quindi per il 2° anno e sarà in scadenza a fine 2019.

Vediamo ora in dettaglio le diverse aree di attività riferite alla gestione 2018.

1. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Dopo i lavori di ristrutturazione del 1° piano di Casa Presenti, completati, all'inizio del 2016, che hanno aumentato i posti per non autosufficienti, la struttura ha confermato la seguente tipologia di posti:

- 54 posti letto per anziani non autosufficienti, localizzati 42 a Casa Pancole e 12 ai piani zero e primo di Casa Presenti.
- 6 posti letto per anziani autosufficienti, al secondo piano di Casa Presenti,
- 4 posti di Centro Diurno per non autosufficienti,
- 3 posti per centro aperto per autosufficienti (decisi dal Consiglio d'Amministrazione), messi però in discussione nel 2017 dalla Commissione di Vigilanza.

Ciò ha permesso anche una maggiore flessibilità nelle risposte, infatti i 6 posti variati al 1° piano di Casa Presenti sono stati utilizzati, nel corso dell'anno, sia per autosufficienti che per non autosufficienti, secondo le necessità che si sono presentate.

I posti letto autorizzati sono stati disponibili sia per ospitalità temporanea che permanente, mentre quelli semiresidenziali sono stati flessibili, in base alle necessità degli utenti nel corso della settimana.

Con ingresso autonomo dall'esterno del piano -2 restano a disposizione del Comune di San Miniato n° 2 appartamenti (1 monolocale ed 1 bilocale) per persone con problemi sociali.

Uno di questi locali è stato occupato, per tutto l'anno, da un soggetto indicato dal Comune, che effettua anche il tirocinio formativo presso l'ASP dal 2014, mentre l'altro nel 2018 è stato usato una signora inviata dai servizi sociali.

Attualmente, quindi, l'ASP "Del Campana Guazzesi" si pone sempre più come una struttura polifunzionale, che eroga un'ampia gamma di servizi a favore della popolazione anziana ed in collegamento alla programmazione dei servizi sociali.

Alla fine del 2016 l'Azienda disponeva di 44 posti per non autosufficienti convenzionati con l'ASL n° 11 e 4, più i 6 trasformati, non convenzionati, da occupare a livello privato. Uno di questi da alcuni anni è stato convenzionato con l'ASL di Lecco, per ospitare un anziano da fuori regione. Così i posti a libero mercato (costosi per gli utenti e poco remunerativi per l'Azienda - €



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“*Del Campana Guazzesi*”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

95,00 al giorno- €. 90,00 per quelli presenti nel 2016), rispetto ad altre RSA, sono stati, fino al 31 dicembre, in numero contenuto.

I convenzionati non autosufficienti al 31.12.2017 risultavano 40.

Gli anziani ospitati nella struttura residenziale, al 31 dicembre 2018, avevano la seguente provenienza:

<i>Comune di provenienza</i>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
SAN MINIATO	25	27	26	26	23	23	23	26
CASTELFRANCO	7	4	3	1	2	3	2	2
MONTOPOLI	5	4	4	6	5	5	3	3
SANTA CROCE	1	2	2	3	3	5	5	4
FUCECCHIO	6	5	5	6	6	4	5	4
EMPOLI	4	7	6	5	6	9	13	9
CERTALDO	4	4	4	5	5	3	3	2
MONTEPERTOLI			1	1	3	2		
MONTELUPO	1	1	2	1	1	1	1	1
CASTELFIORENTINO		1		1	1		1	1
CERRETO GUIDI	2				1		1	1
VINCI	1	1	1	1	1	1		4
MONTAIONE		1	1	1		1		
LASTRA A SIGNA	1	1	1					
FIRENZE					1	1		
COLICO (Lecco)	1	1	1	1	1	1	1	1
NOVARA				1	1		1	1
Esterio (Senegal)						1	1	1
	58	59	57	59	60	60	60	60

Gli utenti del Comune di San Miniato rappresentano quindi il 43,3%, gli altri sono della zona socio-sanitaria, mentre 2 sono fuori regione (trasferiti per avvicinarsi ai parenti), un assistito è originario dell'Albania ed è stato inserito dai servizi sociali un altro del Senegal, segno che presto avremo a che fare anche con questo tipo di utenti anche in misura maggiore dell'attuale.

Nei posti semiresidenziali nell'anno sono stati presenti:

-6 utenti di Centro Diurno (che si sono alternati nei giorni della settimana),

-3 utente invece presente al Centro Aperto.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Nell'anno 2018 abbiamo prestato l'assistenza complessivamente a 98 (100 lo scorso anno) utenti, fra residenziali e semiresidenziali, come meglio specificato sotto:

TIPOLOGIA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Di cui Donne	Di cui Uomini
Autosufficienti	13	16	15	15	11	14	9	3	6
Non autosufficienti convenzionati ASL C.T.	59	60	59	68	77	54	55	36	19
Non autosufficienti privati	16	12	7	16	11	19	23	16	7
Non autosufficienti convenzionati con altre ASL	2	2	2	1	1	1	1	0	1
TOTALI Residenziali	90	90	83	100	100	88	88	55	33
Centro Diurno	9	6	6	16	8	11	6	6	0
Centro Aperto	3	3	4	4	1	1	4	4	0
TOTALI Semiresidenziali	12	9	10	20	9	12	10	10	0
TOTALI UTENTI ASSISTITI	102	99	93	120	109	100	98	65	33

Nel corso dell'anno 2018 si sono verificate le seguenti variazioni:

- Sono stati ammessi 31 persone (di cui 20 donne e 11 uomini)
- Sono decedute 17 persone (di cui 11 donne e 6 uomini)
- Sono state dimesse, soprattutto per temporaneità di ammissione, 16 persone (di cui 11 donne e 5 uomini).

Pertanto i transitati, cioè coloro a cui è stata prestata assistenza nell'anno, nella tipologia residenziale sono stati 88 (74 lo scorso anno).

Quindi abbiamo dato risposte ai bisogni di molti utenti e famiglie.

L'età media dei residenti negli anni si è mantenuta intorno agli 80.
(rilevazione al 31/12 di ogni anno)

ANNO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Autosufficienti	77,92	78,38	77	77,69	78,45	82,27	79,71
Non autosufficienti	80,45	81,24	82,75	83,1	80,63	80,16	80,62
<i>Complessiva</i>	<i>79,93</i>	<i>80,65</i>	<i>81,66</i>	<i>82,09</i>	<i>80,23</i>	<i>80,54</i>	<i>80,52</i>



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

L'età media rimane sostanzialmente costante e si mantiene abbastanza “bassa”, poiché ci sono diverse persone “giovani” con problemi psichiatrici o di salute, fra cui otto persone al di sotto dei 70 anni.

C'è da rilevare invece che abbiamo ben 11 anziani (di cui 1 autosufficiente) che hanno raggiunto o superato i 90 anni, con una punta di 98.

Fascia età	2015	Di cui donne 2015	Di cui uomini 2015	2016	Di cui donne 2016	Di cui uomini 2016	2017	Di cui donne 2017	Di cui uomini 2017	2018	Di cui donne 2018	Di cui uomini 2018
0-64	2	1	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2
65-74	11	3	8	13	4	9	14	5	9	12	3	9
75-85	26	18	8	28	21	7	24	16	8	30	20	10
oltre 85	21	18	3	16	13	3	19	17	2	15	14	1
TOTALE	60	40	20	60	39	21	60	39	21	60	38	22

Le donne rappresentano oltre il 63% (rispetto al 65% dello scorso anno).

Confrontando le giornate e la media di presenza del 2015, 2016, 2017 e 2018 abbiamo la seguente tabella:

TIPOLOGIA	Giornate annue 2014	N° persone medie presenze giornalier e 2014	Giornate annue 2015	N° persone medie presenze giornalier e 2015	Giornate annue 2016	N° persone medie presenze giornalier e 2016	Giornate annue 2017	N° persone medie presenze giornalier e 2017	Giornate annue 2018	N° persone medie presenze giornalier e 2018
<u>Autosufficienti (12 pl)</u>	3.892	10,66	4.440	12,16	4.016	10,97	3.926	10,76	3.024	8,28
<u>Non autosufficienti (48pl)</u>	17.554	48,09	17.715	48,53	17.821	48,69	17.652	48,36	18.488	50,65
<u>TOTALI</u>	21.446	58,75	22.155	60,69	21.837	59,66	21.578	59,12	21.512	58,93
Di cui solo privati	986	2,7	1.110	3,04	1.636	4,47	2.514	6,89	3.017	8,26



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Di cui solo convenzionati extra ASL 11	703	1,92	365	1	366	1	360	0,99	365	1
Centro Diurno (60% equivalente)	1.001 = 601	2,74 = 1,64	858 = 515	2,35 = 1,41	746 = 448	2,03 = 1,22	1133 = 680	3,10 = 1,86	1.138 = 683	3,12 = 1,87
Centro aperto (37% equivalente)	484 = 179	1,32 = 0,79	152 = 56	0,41 = 0,15	68 = 25	0,18 = 0,06	204 = 75	0,56 = 0,21	692 = 256	1,82 = 0,70

Nel 2018 abbiamo avuto la media del **58,93 di presenti** su 60 posti disponibili, vale a dire di effettive presenze a cui andrebbero aggiunte le giornate ospedaliere e le vacanze (239 giornate), che equivalgono ad un ulteriore 0,80, che porta ad un totale di **59,73** di presa in carico, quindi vicinissimi al 100%. Siamo riusciti a superare il limite dei 48 posti per non autosufficienti, con una media di addirittura di 50,65 presenze, vista la forte diminuzione degli autosufficienti.

Così abbiamo occupato stabilmente i 48 posti per non autosufficienti, cosa che ci ha permesso di raggiungere una buona performance. I posti convenzionati con l'ASL di zona erano 44 al 31 dicembre 2016, mentre dopo due anni di Libera scelta abbiamo avuto una media di poco più di 41 posti.

Siamo passati in 5 anni da avere una presenza di 2,7 privati non autosufficienti e ben l'8,26 del 2018, come detto in premessa.

Per i servizi residenziali abbiamo quindi n° 21.512 di presenza effettiva, con un tasso di occupazione del 98,00 %, che equivale alla presenza media giornaliera di 59,12 ospiti fra autosufficienti e non autosufficienti.

Le giornate di presenza totali negli ultimi 5 anni sommando autosufficienti e non autosufficienti residenziali e semiresidenziali:

Anno	2014	MEDIA PRESE NTI gg 2014	2015	MEDIA PRESE NTI gg 2015	2016	MEDIA PRESE NTI gg 2016	2017	MEDIA A PRESENTI gg 2017	2018	MEDIA PRESENTI gg 2018
Tipologia										
Autosufficienti	3.892	10,66	4.440	12,16	4.016	10,97	3.926	10,76	3.024	8,28
Centro aperto equivalenti	179	0,49	56	0,15	25	0,006	75	0,21	256	0,70



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

TOTALI GG AUTOSUFF.TI	4.071	11,15	4.496	12,32	4.041	11,04	4.001	10,97	3.280	8,98
Non autosufficienti	17.554	48,1	17.715	48,53	17.821	48,69	17.652	48,36	18.488	50,65
Centro Diurno equivalenti	601	1,65	515	1,41	448	1,22	680	1,86	683	1,87
TOTALE GG NON AUTOSUFF	18.155	49,73	18.230	49,94	18.269	49,91	18.332	50,22	19.171	52,52
TOTALE GG COPLESSIVE	22.226	60,89	22.726	62,26	22.310	60,95	22.333	61,19	22.471	61,50

Negli ultimi anni abbiamo avuto la struttura completamente piena, considerato che a volte abbiamo dovuto aggiungere un letto per emergenza, per potere accogliere le persone che hanno avuto bisogno di brevi periodi di ricovero.

Per quanto riguarda i servizi semiresidenziali si può affermare che il 2018 è stato l'anno che ha visto più presenze in assoluto per il Centro diurno con una media di presenza più alto con 1.138 giornate, con un tasso di occupazione pari al **77,95%** dei posti disponibili.

Abbiamo avuto anche il record per l'occupazione di 692 giornate del Centro Aperto, con una media di 1,9 persone su 3 posti disponibili.

Quindi c'è da rilevare l'aumento dell'utilizzo dei posti semiresidenziali pur essendo presenti in zona centri simili vicini, gestiti dal volontariato, che offrono un servizio, magari con minore qualità, ma a prezzi più bassi (low coast) e fornendo il servizio di trasporto.

Le giornate di **ricovero ospedaliero** sono state:

Anno	2014	gg. pro capite 2014	2015	gg. pro capite 2015	2016	gg. pro capite 2016	2017	gg. pro capite 2017	2018	gg. pro capite 2018
Tipologia										
Autosufficienti	9	4,50	22	11,00	10	10,00	58	11,60	8	1,6
Non autosufficienti	180	10,58	256	11,30	243	9,34	128	6,73	231	11
TOTALI	189	9,95	278	11,12	253	9,37	186	7,75	241	9,26



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Nel 2018 abbiamo avuto più ricoveri dello scorso anno. Come si vede i ricoveri in ospedale non sono molti, segno che parecchi casi vengono trattati all'interno e l'RSA si conferma come filtro importante per il ricovero in ospedale.

Si ricorda che durante le giornate di ricovero ospedaliero è sospeso del tutto il pagamento della quota sanitaria, mentre la quota sociale, è ridotta del 30%, per i posti convenzionati e del 50% per i posti privati non autosufficienti.

Le giornate di **vacanza** sono state:

Anno	2014	2015	2016	2017	2018
Tipologia					
Autosufficienti	34	5	0	5	0
Non autosufficienti	44	24	13	38	8
TOTALE	78	29	13	43	8

Nel 2018 si sono ridotte notevolmente le giornate di vacanza e solo numero 1 anziana, che ha usufruito di una settimana per una vacanza al mare.

Il regolamento prevede che possano essere concessi fino a 30 giornate di vacanza (cioè per rientro in famiglia o soggiorni in altre strutture), in tale occasione la retta viene ridotta del 30% per favorire detti periodi di vacanza.

Quindi se per i servizi residenziali sommiamo le giornate complessive di ospitalità:

- 21.512 quelle assistenziali, cioè di presenza effettiva anziani
- 241 quelle ospedaliere,
- 8 i giorni di vacanza,

abbiamo una presa in carico di **21.753**, che corrisponde a **59,59** anziani il giorno, contro 58,93 di persone presenti ed assistite giornalmente! Ciò corrisponde teoricamente ad un tasso di occupazione virtuale del **99,51%**.

Un altro elemento da valutare positivamente, per il benessere degli anziani, è che comunque diversi anziani tornano in famiglia alcune giornate (senza periodo notturno) in occasioni particolari.

Il giorno di Pasqua 2018 in famiglia sono andati 7 residenti, di cui 5 di Casa Presenti, 1 del 2° piano di Casa Pancole e 1 del 1° piano di Pancole.

Anche A Natale 2018 diversi anziani sono andati in famiglia:

- di casa Presenti n° 4,
- di casa Pancole piano dei fiori n° 1,

per un totale di 5, una persona ha pranzato dentro la struttura con i familiari



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

L'ultimo controllo dei NAS lo abbiamo avuto il giorno 24 aprile 2017, mentre il controllo da parte della Commissione di Vigilanza dell'ASL il 22 novembre 2017, senza che siano state rilevate "non conformità".

La Commissione di Vigilanza ha fatto presente che i 3 posti, stabiliti per Centro aperto, non erano stati autorizzati, come è detto è in corso la domanda per la loro trasformazione.

2. GLI INDICATORI ASSISTENZIALI

Il monitoraggio di alcuni **indicatori assistenziali** è stato ulteriormente implementato nel 2012 e 2013, in quanto oltre a quelli a suo tempo definiti per il progetto "qualità in RSA" con le altre strutture della zona, concordati con l'ASL, sono stati presi in considerazione anche gli indicatori previsti all'allegato D dell'Accreditamento, ed aggiunti altri indicatori interni per rilevare la complessità assistenziale e la sanitarizzazione della struttura.

In tal modo è stato costruito un adeguato sistema di rilevazione aziendale, che potrebbe costituire la piattaforma di riferimento anche per monitorare i risultati raggiunti e la qualità assistenziale erogata, elementi da poter prendere in considerazione, in futuro, per essere inseriti nella stessa Carta dei Servizi, come obiettivi da raggiungere.

Detto ciò esaminiamo i dati comparati del 2018 con quelli degli anni precedenti, in base alla tabella sotto riportata:

Parametro rilevato	2014	2015	2016	2017	2018
1. CADUTE					
1.1 Totale	65	43	50	30	38
1.2 Di cui fra non autosufficienti	61 + 1 diurna (23 caduti al p. -1; 20 al 1° p.; 17 al 2° p.; 1 al piano 0 di C. Pancole; 0 in palestra; 1 all'esterno)	36 + 2 diurni (19 caduti al p. 1°; 5 al -1; 13 al 2° p.; 1 a casa propria)	17 + 2 diurni (22 cadute al p. 2°; 3 al -1; 25 al 1° p.;	25 (14 cadute al 2° p.; 3 al p. -1 e 8 al 1° p.;) Al 1° p. vi sono state altresì 35 cadute nel salone polivalente/refettorio di 1 residente con particolari problemi neurologici e non ha mai riportato alcun esito e/o conseguenza particolare.	30 (15 cadute al 2° p.; 5 al p. -1 e 10 al 1° p.;) La maggior parte delle cadute sono avvenute nei saloni ed in bagno, seguono poi nell'ordine nelle camere, nei refettori e nelle scale.
1.3 Di cui fra autosufficienti	3 (2 caduti al p. -1 e 1 al piano 2)	5 (4 caduti al p. -1 e 1 all'esterno)	9 (Due persone cadono 2 volte in RA ed 1 fuori; una persona cade 2 volte; un'altra	5 (Di cui una persona cade 1 volta in bagno, 1 in giardino ed 1 all'ascensore;)	8 (Di cui una persona cade 3 volte in bagno, due persone in camera 2 volte ed 1 nel



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

			cade 1 volta)		refettorio al -1;)
1.4 Esito e conseguenza	3 (N.A.) fratt. Di femore (1 al -1, 1 al 1° ed 1 al 2° piano); 1 (N.A.) rottura denti e trauma setto nasale(1°p); 1 (N.A.) diurna frattura di femore (Piano -1);	2 (N.A.) fratt. Di femore (1 al 1° ed 1 al 2° piano); 1 (A.) fratt. chiusa di scapola, (da se in giardino);	1 (NA) forte trauma cranico al p. -1; 1 (NA) contusione all'anca e 1 (NA) contusione sacro-lombare al p. 2°; 1 (NA) fratt. chiusa vertebre lombari al p. 1°;	1 (NA) forte contusione al ginocchio sx; 1 (NA) frattura ischiatica; 1 (NA) frattura di femore sx; 1 (NA) ferita con forte sanguinamento alla testa al p. 2°; 1 (NA) frattura di femore in palestra; e 1 (A) Trauma facciale e contusione anca dx al p. -1;	2 (N.A.) fratt. Di femore (al 2° piano); 1(N.A.) frattura omero dx (al piano 0 Pancole); 1 (N.A.) microfrattura al polso sx (1° piano).
1.5 *Lesioni traumatiche da cadute e cause varie (incidenti), all'interno della RSA. (Item 01. 01 Indicatori Reg. RSA)	0 Escluso cadute, vedi sopra.	0 Escluso cadute, vedi sopra.	1 Una signora NA del piano -1, si provoca un'ustione di 2° grado all'addome ed all'interno coscia dx, rovesciandosi accidentalmente del thè bollente. Oltre agli esiti delle cadute di cui al punto 1.4 sopra.	1 Una signora NA durante una gita ha subito la chiusura accidentale di 2 dita nello sportello della macchina, riportando delle contusioni. Oltre agli esiti delle cadute di cui al punto 1.4 sopra.	1 Una signora NA (N. G.) ha avuto una frattura spontanea di femore sx ; non vi sono state evidenze di cadute e/o incidenti.
2. CATETERI					
2.1 Presenti all'ingresso	1	0	2 (1 A. ed 1 N.A)	0	0
2.2 Presenti dopo ricovero ospedale	1 (N.A.) al 1° piano	2 (N.A.) 1 al 1° piano ed 1 al 2° piano	1 (N.A.) al 2° piano	1 (N.A.) al 2° piano	1 (N.A.) al 2° piano



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

2.3 Comparsi in RSA	3 (N.A.) -1 per premorienza; -1 per decubito sacrale; -1 per iperigidità poliarticolare;	1 (N.A.) al 2° piano per coadiuvare la guarigione di un decubito sacrale;	1 (N.A.) al 2° piano per coadiuvare la guarigione di un decubito sacrale;	2 (N.A.) al 2° piano: 1 per coadiuvare la guarigione di un decubito sacrale; 1 per coadiuvare l'immobilità temporanea di una persona affetta da Alzheimer, con frattura di femore sx;	0
a. 2.4 *Utenti che hanno sviluppato in RSA infezioni urinarie/N° utenti con CV (Item 02. 06 Indicatori Reg. RSA)	2 (1 N.A. e 1 A.) al 2° piano, il N.A aveva il C.V;	2 (N.A.) Nessuno dei 2 aveva il C.V.	3 (N.A.) 2 non avevano il C.V.	1 (N.A.) con il C.V. collocato in H.	2 (A.) (Non avevano il C.V.); 1 (N.A.) con il C.V. collocato in H.
3. LESIONI DA DECUBITO					
3.1 Presenti all'ingresso	1 (N.A.) diurno	2 (N.A.)	0	1 (NA)	2 (NA)
3.2 Presenti dopo ricovero ospedale	6 (N.A.) - di cui 1 per essere stata in attesa al P.S.	6 (N.A.)	5 (N.A.) di cui 3 in fase di premorienza	3 (NA) Al 2° p.;	5 (NA)
3.3 *Comparsa nell'ASP (Item 02. 04 Indicatori Reg. RSA)	1 (N.A.) al 2° piano; 1 (N.A.) al 1° piano;	1 (N.A.) al 2° piano; 1 (N.A.) al piano -1;	1 (A.) al piano -1; 1 (N.A.) al piano 1° per premorienza;	2 (NA) al 2° p. di cui 1 persona perché fortemente defedata;	2 (N.A.) al 2° piano;
3.4 *Guarite (Item 02. 05 Indicatori Reg. RSA)	3 (N.A.) 1 al 1° p. e 2 al 2° p.;	6 (N.A.) 2 al 1° p.; 3 al 2° p.; 1 al piano -1; Le restanti 4 persone con lesioni sono decedute prima della guarigione,	2 (N.A.) 1 al 1° p.; 1 al 2° p.; 1 (A.) al piano -1; Le 4 persone restanti, con lesioni, sono decedute prima della guarigione,	3 (N.A.) 1 al 1° p.; 2 al 2° p.; Una delle 2 persone restanti, con lesioni, è deceduta prima della guarigione, a causa delle	5 (N.A.) 2 al 1° p.; 2 al 2° p.; Due delle 4 persone restanti, con lesioni, sono decedute prima della guarigione, a causa delle



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

		a causa delle precarie condizioni generali di salute.	a causa delle precarie condizioni generali di salute.	precarie condizioni generali di salute; l'altra che era arrivata già impiagata è uscita prima della guarigione.	precarie condizioni generali di salute; 1 è molto migliorata ma non ce l'abbiamo fatta a farla guarire perché in dimissione; l'altra è ancora in trattamento.
4. RICOVERI OSPEDALIERI					
4.1 Programmati (di elezione)	6 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurno)	3 (N.A.) di cui 2 per inserimento PEG; 0 (A.) 0 (Diurni)	2 (N.A.) senza 118 0 (A.) 0 (Diurni)	2 (N.A.) con Croce Rossa	8 (N.A)
4.2 Ricoveri in emergenza	10 (N.A.) 1 (A.)	17 (N.A.) 5 (A.) 2 (Diurni)	20 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurni)	16 (N.A.) di cui 1 mentre era a casa 5 (A.) di cui 1 due volte 0 (Diurni)	31 (N.A.) 4 (A.) 0 (Diurni)
4.3 Totale giornate ricovero ospedale	189	278	253	191	239



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

5. CHIAMATE PER EMERGENZA 118					
5.1 Totali	40 (N.A.) 2 (A.) 3 (Diurno)	35 (N.A.) 7 (A.) 3 (Diurni)	46 (N.A.) 4 (A.) 4 (Diurni)	36 (N.A.) 0 (Diurni) 7 (A.) di cui 2 A. 1 era a casa ed 1 ad una visita in H.	59 49 (N.A.) 10 (A.) 0 (Diurni)
5.2 Interventi 118 senza ricovero	24 (N.A.) 2 (Diurni)	18 (N.A.) 2 (A.) 1 (Diurno)	26 (N.A.) 3 (A.) 3 (Diurni)	20 (N.A.) 2 (A.) 0 (Diurni)	18 (N.A.) 6 (A.) 0 (Diurni)
5.3 Interventi della Guardia Medica	12 (N.A.) 2 (A.)	12 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurno)	23 (N.A.) 0 (A.) 0 (Diurno)	8 (N.A.) 0 (A.) 0 (Diurno)	15 (N.A.) 3 (A.) di cui 1 due volte; 0 (Diurno)
6. PAI					
6.1 PAI nuovi elaborati Per RSA, RA e CD	14	22	21	53	15 (N.A.) 3 (A.)
6.2 PAI aggiornati	6 (8 al 31/12/'14 non erano ancora scaduti)	6	10	Nel 2017 abbiamo rielaborato tutti i PAI per il MES, per questo non vi sono aggiornamenti.	88 (N.A.) 0 (A.)
6.3* PAI con obiettivi raggiunti (Item 02. 03 Indicatori Reg. RSA)	64 su un totale di 71	60 su un totale di 65	56 su un totale di 62	50 su un totale di 53	82 su un totale di 88
6.4 PAI N° verifiche/ esistenti (Item 01. 08 Indicatori Reg. RSA)	71 70 (N.A.) 1 (A.)	65 62 (N.A.) 2 (A.) 1 (Diurno)	62 60 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurno)	39 38 (N.A.) 1 (A.) 0 (Diurno)	51 (N.A.) 0 (A.)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

6.4 Numero di riunioni d'èquipe effettuate per la redazione dei PAI	81	87	93	83	88
7. DECESSI	11 (N.A.) 1 (A.)	18 (N.A.) 2 (A.)	14 (N.A.)	7	16

* indicatori previsti anche nell'Accreditamento regionale.

Per interpretare questi dati si può affermare che gli anziani che entrano nella struttura presentano sempre maggiori problematiche sanitarie e bisogni assistenziali, pertanto anche i parametri monitorati vanno letti in questa ottica.

Occorrerebbe approfondire e riflettere su queste rilevazioni, che potrebbero essere confrontate con le altre strutture per poter definire degli indicatori da considerare come standard per misurare la qualità. A livello di zona, insieme alla ASL ed alle altre RSA, nel corso del 2008 abbiamo attivato un tavolo di confronto per definire nuovi indicatori di verifica e per trovare modalità omogenee di rilevazione, in seguito abbiamo sviluppato gli indicatori da verificare a livello di singola struttura; occorrerebbe tuttavia arrivare a costruire degli standard condivisi.

Nel 2010 abbiamo aderito ad un progetto regionale, "Qualità e Benessere in RSA" promosso dall'ARS, sull'evidenza clinica in RSA, che potrebbe essere utile, in futuro, per confrontare i vari risultati a livello regionale.

Infine c'è da tenere presente che dalla fine del 2011 abbiamo aderito ad un progetto regionale volontario per la mappatura delle RSA ed il monitoraggio degli indicatori coordinato dal MeS della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, molti dei quali sono quelli rilevati nei bersagli MeS.

<i>Problematica</i>	<i>N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2014</i>	<i>N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2015</i>	<i>N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2016</i>	<i>N° anziani su 49 non autosufficienti 31.12.2017</i>	<i>N° anziani su 54 non autosufficienti 31.12.2018</i>
A) Nutrizioni artificiali, stomie ed O	5 PEG 1 SNG 1 CVC 3 con O ₂ liq. 2 con O ₂ gass.	8 PEG 6 SNG 2 PIC 2 O ₂ terapia continuativa	6 PEG 2 SNG 0 PIC 1 STOMIA 10 O ₂ terapia continuativa	3 PEG 1 SNG 4 PIC 1 STOMIA O ₂ terapia <u>non continuativa</u> (7 al 2° p.; 0 al 1° p.; 5 al p. -1); O ₂ terapia <u>continuativa</u> (1	3 PEG 2 SNG 2 PIC 1 STOMIA O ₂ terapia <u>non continuativa</u> (16 al 2° p.; 3 al 1° p.; 5 al p. -1); O ₂ terapia <u>continuativa</u> (1



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

				al p. -1)	al p. -1)
B)CARROZZINE (Anziani con la sedia a rotelle)	26 (10 al 2°p, di cui 1 solo per i lunghi spostamenti; 11 al 1°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 6 al -1 di cui 3 per i lunghi spostamenti; 8 al p. 0 di cui 3 per i lunghi spostamenti) <u>Quindi 26 sono usate di continuo e 9 solo come mezzo di spostamento.</u>	27 TOTALI (9 al 2°p, di cui 1 solo per i lunghi spostamenti; 7 al 1°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 3 al - 1 di cui 2 per i lunghi spostamenti; 8 al p. 0 di cui 5 per i lunghi spostamenti) <u>Quindi 17 sono usate di continuo e 10 solo come mezzo di spostamento.</u> 7 Deambulatori (4 al -1; 0 al p. 0; 2 al 1°; 1 al 2°)	27 TOTALI (13 al 2°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 9 al 1°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 5 al - 1 di cui 1 per i lunghi spostamenti); <u>Quindi 22 sono usate di continuo e 5 solo come mezzo di locomozione.</u> 6 Deambulatori (2 al -1; 4 al 1°; 0 al 2°) 3 Rollator (1 al piano 1°; 1 al piano 2°; 1 al piano -1);	30 TOTALI (13 al 2°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 12 al 1°p, di cui 1 solo per i lunghi spostamenti; 5 al - 1 di cui 2 per i lunghi spostamenti); <u>Quindi 25 sono usate di continuo e 5 solo come mezzo di locomozione.</u> 6 Deambulatori (2 al -1; 1 al 1°; 3 al 2°) 2 Rollator (1 al piano 1°; 0 al piano 2°; 1 al piano -1);	34 TOTALI (13 al 2°p, di cui 0 solo per i lunghi spostamenti; 15 al 1°p, di cui 5 solo per i lunghi spostamenti; 6 al - 1 di cui 3 per i lunghi spostamenti); <u>Quindi 26 sono usate di continuo e 8 solo come mezzo di locomozione.</u> 7 Deambulatori (3 al -1; 1 al 1°; 3 al 2°); 2 Rollator (0 al piano 1°; 1 al piano 2°; 1 al piano -1);
C)PERSONE NON DEAMBULANTI	22	23	24	26	24
D)PERSONE COMPLETAME NTE ALLETTATE	2	1	0	1	1
E)CONTENZIO NI CERTIFICATE	3 (2 al 2° p., 1 al 1° p.)	3 (1 al 2° p., 2 al 1° p.)	5 (2 al 2° p., 3 al 1° p.)	6 (3 al 2° p., 3 al 1° p.) Va detto che 1 contenzione è stata imposta da un Avv. Amm. di Sost. e 2 dai rispettivi figli delle residenti.	6 (3 al 2° p., 3 al 1° p.) Va detto che 1 contenzione è stata imposta da un Avv. Amm. di Sost. ed 1 dal figlio di una residente.
F)CON 2 SPONDINE AL LETTO NELLA NOTTE	36	29	27	28	29
G)PERSONE PER LE QUALI	5 S. tot. Al 2° p. S. parz. 3 S.	0 al piano -1	0 al piano -1	0 al piano -1	0 al piano -1



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

VENGONO USATI SOLLEVATORI	tot. Al 1° p.	1(S. parz. e tot.) al P. 0 3 (S. tot.) al P. 1° 1 (S. parz.) al P. 1° 3 (S. tot.) al P. 2°	1(S. tot.) al P. 0 1 (S. tot.) al P. 1° 1 (S. parz.) al P.1° 2 (S. parz. e tot.) al P. 1° 5 (S. tot.); 1(S. tot. + S. par.) al P. 2°	2 (S. tot.) al P. 0 3 (S. tot.) al P. 1° 5 (S. parz.) al P.1° 1 (S. parz. e tot.) al P. 1° 7 (S. tot.); 0 (S. tot. + S. par.); 0 (S. par.) al P. 2°	2 (S. parz.) + 2 (S. tot.) al P. 0, per l'alzata e la messa a letto; 4 (S. tot.) al P. 1° 3 (S. parz.) al P.1° 1 (S. parz. e tot.) al P. 1° 9 (S. tot.); 0 (S. tot. + S. par.); 0 (S. par.) al P. 2°
H)Terapie endovenose e fleboclisi				15 resid. (3 al 1°p.; 9 al 2° p.; 3 al p. -1)	36 Terapie E.V. (8 al 1°p.; 23 al 2° p.; 4 al p. -1; 1 al p. 0)

Per capire meglio le problematiche degli anziani presenti riportiamo la rilevazione di alcuni CARICHI ASSISTENZIALI:

Le persone in carrozzina sono molte 26 (25 lo scorso anno), mentre 8 la usano per i trasferimenti.

Al 31/12/2018 non ci sono persone allettate. Le persone con contenzione sono 6, c'è da rilevare che quasi la metà sono state volute dai familiari e/o A. di S. La contenzione notturna con le spondine è prevista per 29 anziani, tuttavia non le riteniamo un mezzo di contenzione, perché esse sono messe per sicurezza notturna, sempre con l'accordo con il residente che è in grado di manifestare la propria volontà e per evitare problemi ben più gravi.

Per 17 persone vengono usati i sollevatori di vari tipologie.

Anche dal punto di vista mentale la situazione di molti anziani è molto compromessa di seguito riportiamo la tabella della scala MMSE somministrata a tutti coloro che sono stati presenti per almeno 45 giorni nell'anno 2018, all'effettuazione di ciascun PAI per le persone non autosufficienti ed almeno una volta all'anno a quelle autosufficienti:

Numero anziani 2014	Numero anziani 2015	Numero anziani 2017	Numero anziani 2018	Valore MMSE
10	10	13	15	<10 Deficit grave
15	15	14	14	11-20 Deficit medio
5	5	18	4	21-23 Deficit lieve
11	18	19	15	24-30 Normale
9	9	12	17	Non in grado o test



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

				rifiutato
--	--	--	--	-----------

Quindi come si evince dalla tabella solo il 25 ha un deficit mentale basso, gli altri denotano forti problematiche mentali.

Oltre a questi indicatori abbiamo la possibilità di capire quali **patologie** interessano gli anziani in struttura, elaborando i dati raccolti sui residenti dai medici di medicina generale, che operano al suo interno. Si tratta di avere presente che gli anziani hanno una comorbilità accentuata e che quindi hanno molte pluripatologie.

Di seguito riportiamo le percentuali rilevate negli anni delle varie patologie che sono superiori al 10%.

MALATTIA	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2014	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2015	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2016	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2017	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2018
Ipertensione	43,10%	46,67%	42,17%	44,57%	46,15%
Fratture e traumi	34,48%	38,67%	37,35%	41,3%	42,86%
Diabete mellito	25,78%	26,67%	24,10%	27,17%	21,98%
Demenza	24,14%	24,00%	20,48%	14,41%	16,48%
Depressione	24,14%	24,00%	18,07%	19,67%	20,88%
Vasculopatia cerebrale	17,24%	24,00%	19,28%	14,10%	17,58%
Disturbi del rachide	18,97%	18,67%	14,46%	14,74%	16,48%
Artrosi	22,41%	22,67%	20,48%	18%	20,88%
Disturbi del ritmo	17,24%	18,67%	21,69%	15,14%	15,38%
Cataratta	12,07%	13,33%	8,43%	13,51%	8,79%
Epatopatia	18,97%	20,00%	21,69%	19,4%	20,88%
Anemia	17,24%	16,00%	15,66%	15,16%	17,58%
Eteroplasia	12,07%	9,33%	7,23%	13,37%	10,99%
Glaucoma	10,34%	9,33%	8,43%	14,26%	9,89%
Malattie delle vene	15,52%	17,33%	19,28%	17,49%	19,78%
Malattie tiroide	15,52%	14,67%	12,05%	9,49%	9,89%
Sindrome extrapiramidale	10,34%	10,67%	8,43%	10,83%	8,78%
Reflusso/esofagite	13,79%	17,33%	18,07%	14,93%	14,29%
Osteoporosi	13,79%	14,67%	12,05%	9,91%	13,19%
Dislipidemie	10,34%	9,33%	8,43%	10,33%	9,89%
Scompenso cardiaco		10,67%	8,43%	7,84%	5,49%
Sordità		10,67%	10,84%	13,95%	9,89%



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Psicosi		9,33%	4,82%	7,47%	5,49%	
Iperirucemia-Gotta		9,33%	7,23%	8,83%	8,79%	
Trapianti,protesi,impianti		9,33%	9,64%	6,98%	5,49%	
			7,23%			

Questi dati li riteniamo molto importanti per capire che tipo di anziani sono oggi ospitati dalle RSA. Al di là di tante affermazioni teoriche che si fanno nei convegni questo è un dato concreto su cui poter impostare delle ricerche comparate. Con il confronto fra il 2014, il 2015, 2016, il 2017 e il 2018 si vede ancora meglio il peso delle malattie più frequentemente registrate. Le percentuali sembrano abbastanza costanti per le varie tipologie.

LA FISIOTERAPIA E LE CURE ESTETICHE

La riabilitazione nelle strutture per anziani costituisce senz'altro un'attività che dà un valore aggiunto e che influisce sull'autonomia, e quindi sulla libertà delle persone, ponendosi l'obiettivo della prevenzione, del mantenimento e del recupero delle funzioni perse.

Quindi tutta l'attività deve essere orientata a questi principi e in tal senso non si devono avere anziani "allettati" o fermi su una sedia a rotelle. L'obiettivo è quello di fare camminare di nuovo gli anziani, che hanno subito traumi o problemi vari (Rottura di femore...) e fare in modo che svolgano ancora autonomamente le attività primarie di vita.

Nell'ASP Del Campana Guazzesi questo servizio è svolto da 2 fisioterapiste, per circa 40 ore settimanali, in collaborazione con tutto il personale socio-assistenziale.

Per svolgere la riabilitazione disponiamo di un'ampia palestra attrezzata (parallele, spalliera, cyclette, step, pedaliera, carrucola ...), sono presenti anche alcune apparecchiature per l'elettroterapia come la tens e l'ionoforesi, oltre agli ultrasuoni. Inoltre l'attività di riabilitazione si esplica anche nel salone polivalente ed ai piani.

Nel 2016, 2017 e 2018 nella palestra sono stati effettuati i seguenti **interventi di fisioterapia**:

TIPOLOGIA UTENTI	N° PARTECIPANTI			TRATTAMENTI			Media per tipologia presenti ogni seduta		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Autosufficienti Casa Presenti	12	13	13	1.602	1.034	1.034	5,58	3,64	3,63
Non autosufficienti Casa Presenti	6	6	6	804	379	379			



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Non autosufficienti Casa Pancole 1° piano	17	11	8	710	889	727			
Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano	17	22	21	1.080	1.007	1.055			
Totali N.A.	40	39	35	2.594	2.275	2.161	9,02	8,01	7,58
TOTALI	52	52	48	4.196	3.309	3.195	14,60	11,65	11,21
Totali sedute in palestra	287	284	285						

Come si vede nel triennio le sedute in palestra sono state davvero molte, nel 2018 sono 285. Ben 48 persone sono state trattate ed i trattamenti sono moltissimi con una media di ben 11,21 persone a seduta. Tutti gli autosufficienti frequentano la palestra ed anche 35 non autosufficienti trattati sono davvero tanti, considerando che molti non possono recarsi in palestra visto il loro livello di compromissione.

Un'altra attività di riabilitazione importante è stata quella dei **gruppi di ginnastica**, sul modello dell'AFA, tenutisi nel salone polivalente. Nel triennio 2016, 2017 e 2018 abbiamo avuto:

TIPOLOGIA UTENTI	N° PARTECIPANTI			PRESENZE			Media per tipologia presenti a ogni seduta		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Autosufficienti Casa Presenti	10	10	5	389	411	115	5,40	5,95	
Non autosufficienti Casa Presenti	5	9	3	296	258	85			
Non	24	14	11	353	456	117			

20

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI)

Tel. 0571 / 418252 Fax. 0571 / 418539 e.mail: d.fiordispina@delcampana.it

Part.I.V.A. 01084470507 Cod. Fisc. 82000570505



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

autosufficienti Casa Pancole 1° piano									
Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano	17	17	10	352	353	126			
Totali N.A.	46	40	24	1.001	1.067	328	13,90	15,46	15.62
TOTALI	56	50	29	1.390	1.478	443	19,30	21,42	21,09
Sedute	72	69	21						

Quindi c'è da rilevare un'intensa partecipazione ai gruppi di ginnastica, che vengono effettuati nei pomeriggi programmati, oltre 21 persone per seduta, cioè 1/3 di presenti in struttura, di cui oltre 15 non autosufficienti. C'è da rilevare che nel 2018 ad aprile è cambiata l'organizzazione e non sono più le fisioterapiste che tengono i gruppi di ginnastica, ma le animatrici.

Inoltre sono stati effettuati **interventi personalizzati di riabilitazione**, per i casi più gravi, direttamente ai piani, spesso al letto, della RSA di Casa Pancole:

LUOGO DEL TRATTAMENTO	N° OSPITI TRATTATI				N° TRATTAMENTI			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Casa Pancole 1° piano	12	16	7	9	421	321	360	291
Casa Pancole 2° piano	21	22	14	25	374	467	437	292
Casa Presenti				2				24
TOTALI	36	38	21		795	788	797	607

Sempre per la fisioterapia occorre segnalare il monitoraggio per gli interventi con le apparecchiature elettromedicali utilizzate dalle fisioterapiste, su indicazione dei medici curanti nel 2018:

	N° TRATTAMENTI EFFETTUATI Con Ultra Suoni	N° ANZIANI TRATTATI	N° TRATTAMENTI EFFETTUATI Con TENS	N° ANZIANI TRATTATI
Anziani Casa Pancole 2 p.	45	3	20	1
Anziani Casa Pancole 1	10	1		



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

p.				
Anziani Casa Presenti autosufficienti	130	4 aut. 5 n. aut.	160	1
TOTALE	185	13	180	2

Oltre alle attività di riabilitazione di cui abbiamo parlato fino ad ora occorre rilevare che dal 29 gennaio 2014 è stato realizzato un nuovo spazio, “L’Angolo del Benessere” articolato in due spazi: la stanza multisensoriale e la vasca idromassaggi. Siamo una delle poche RSA che propone questo servizio ai propri ospiti.

Nei 5 anni abbiamo avuto i seguenti risultati per la stanza multisensoriale.

Stanza multisensoriale	N° Utenti 2015	Numero Trattamenti 2015	N° Utenti 2016	Numero Trattamenti 2016	N° Utenti 2017	Numero Trattamenti 2017	N° Utenti 2018	Numero Trattamenti 2018
Casa Pancole 2° piano	11	37	11	48	12	59	12	85
Casa Pancole 1° piano	16	48	9	31	8	46	11	83
Casa Presenti (N.A)	2	6	1	3	3	18	2	8
Totale	29	91	21	82	23	123	24	176
Sedute		23		19		30		44

Nel 2018 abbiamo avuto il boom sia delle sedute che dei trattamenti, effettuati anche dalle animatrici.

Il piccolo “Centro benessere” realizzato è infatti molto particolare perché coinvolge gli utenti che non partecipano, o quasi, ad altre attività e che sono fortemente compromessi e con grossi problemi di disabilità; esso assume quindi un importante valore aggiunto ed è una delle buone prassi dell’ASP.

La stanza multisensoriale permette di effettuare, a livello individuale o a piccolissimi gruppi, attività di rilassamento basata sui 5 sensi: massaggi con creme e poltrona massaggiante, profumi, luci soffuse e particolari, suoni e musiche, tisane.... Quando viene svolta l’attività si crea un clima familiare ed un rapporto diretto fra i partecipanti, favorito dai trattamenti che vengono effettuati.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

C'è da rilevare che la stanza spesso è usata anche a livello singolo per il rilassamento delle persone, sempre sotto controllo delle terapisti.

Nell'Angolo del Benessere c'è anche la stanza dedicata all'Idroterapia, che grazie ad un'attrezzatura acquistata nel corso del 2015, è stata resa fruibile; così a livello sperimentale sono state effettuate nel 2015 solo 4 sedute, con 3 anziani non autosufficienti ed 1 autosufficiente.

Nel 2016 anche l'idroterapia è stata messa a regime con un totale di 8 utenti con 15 sedute; nel 2017 ci sono state 10 sedute con 10 persone coinvolte, nel 2018 sono state effettuate 3 sedute con 3 persone.

Per la ginnastica di gruppo sono state effettuate, prevalentemente dalle animatrici, 75 sedute, con 975 utenti partecipanti totali con 30 partecipanti di cui 25 non autosufficienti.

Quindi si può affermare che l'attività di riabilitazione e fisioterapia è stata intensa, costante e portata avanti con diverse modalità ed in spazi appropriati.

Un altro servizio che viene svolto dalla cooperativa (come servizio aggiuntivo gratuitamente), che lo ha affidato ad una professionista della zona, è quello di **Pedicure**, che è apprezzato dagli anziani. Il servizio viene svolto 2 volte al mese.

Le prestazioni sono effettuate in base ad un calendario prestabilito, che nel 2018 ha visto i seguenti risultati:

- Prestazioni anziani piano -1 : 163,
- Prestazioni anziani piano 1 : 153,
- Prestazioni anziani piano 2 : 160,
- TOTALE nel 2018 : **476.**

Nel 2017 le prestazioni totali erano state 472.

Anche nel 2018 un'anziana del piano -1 ha continuato ad essere vista regolarmente da una pedicure esterna.

C'è da rilevare che il servizio di pedicure è stato riorganizzato nel 2013: abbiamo acquistato un carrello e l'addetta ha iniziato ad andare ai piani a svolgere il servizio, avvicinando così gli anziani che avevano problemi a scendere nell'apposita stanza al piano -1.

Qualora la pedicure segnali casi particolari questi vengono fatti vedere al podologo esterno.

SERVIZIO PARRUCCHIERA

Il servizio di parrucchiere è affidato ad una ditta esterna ed è effettuato in media per 2 volte alla settimana e viene svolto sia nelle camere che nell'apposita sala.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

La cura della persona è un elemento importante per garantire la dignità agli anziani assistiti.

Nel servizio vengono effettuati la messa in piega e il taglio dei capelli, sia ad uomini che a donne, sia le barbe.

Nel corso del 2018 sono state effettuate in dettaglio le seguenti prestazioni:

2018	UOMINI		DONNE			sedute
	BARBE	CAPELLI UOMINI	CAPELLI PIEGHE	CAPELLI TAGLI	COLORI	
GENNAIO	150	25	39	2	5	8
FEBBRAIO	118	5	37	15	3	8
MARZO	122	12	34	23	5	8
APRILE	92	23	43	24	8	10
MAGGIO	124	17	36	15	5	8
GIUGNO	92	9	30	13	4	8
LUGLIO	62	15	34	14	2	4
AGOSTO	68	11	38	27	5	5
SETTEMBRE	106	16	33	18	2	8
OTTOBRE	200	8	52	37	7	14
NOVEMBRE	114	28	29	25	6	9
DICEMBRE	118	19	36	26	5	14
TOTALE	1.366	179	432	239	57	107

3. IL SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è svolto, in base alle normative regionali, dai medici di medicina generale scelti liberamente dagli anziani. La nostra struttura è ben organizzata per garantire tale servizio: nel 2018 abbiamo avuto 6 medici con accesso programmato, che vengono uno per ogni mattina della settimana, una il pomeriggio e seguono le problematiche degli anziani presenti in modo adeguato, collaborando fra loro. Così per tutta la settimana è garantito (dal lunedì al venerdì) ambulatorialmente il servizio medico, oltre, ovviamente, per i casi in cui il medico viene chiamato d'urgenza.

La presenza dei medici di famiglia per l'anno 2018 è stata di 246 giorni, (8 in meno del 2017), mentre sono state 56 le giornate di reperibilità prefestive.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Alla fine del 2018 n° 53 anziani non autosufficienti, 7 anziani autosufficienti e 4 diurni sono stati seguiti dai 6 medici con accesso programmato, mentre i soliti medici hanno seguito altri 2 anziani temporanei in ADI.

Anche nell'anno 2018 i medici curanti delle 28 persone temporanee, a regime privato o convenzionato con la ASL, che provenivano dalle zone limitrofe, sono stati 26, (8 in meno del 2016 e del 2017); inoltre va detto che alcuni di questi medici hanno anche 2 assistiti (Dr. ssa V. B. e C. B.), sia temporanei che definitivi, oltre a qualche diurno.

Di questi 26 alcuni sono intervenuti su chiamata, 4 abbastanza regolarmente (una/due volte al mese), oltre che, ovviamente, su richiesta. Quest'anno solo pochi di loro non sono mai intervenuti, per cui anche nell'anno 2018, si è reso necessario, seppur in misura inferiore, (in 3 casi), attivare "l'assistenza temporanea in residenza sanitaria assistita ed in residenza assistita situata in ambito territoriale diverso da quello di provenienza del ricoverato", cioè durante il soggiorno temporaneo, è stato scelto un medico fra quelli più presenti per attivare l'assistenza ADI, senza lasciare il proprio medico di residenza, per un limite di tempo massimo di tre mesi.

Nel **2018** abbiamo avuto la presenza all'interno della struttura anche di alcuni **specialisti**, per **16** interventi, (nel 2017 erano stati 7), e più precisamente:

- 2 presenze della geriatra;
- 2 presenze dell'Infermiere delle PEG;
- 1 presenza mensile degli Infermieri del CSM.

Le visite specialistiche totali (dentro e fuori la struttura) nel **2018** sono state **262**, (**54** in più del 2017) e si possono suddividere fra le seguenti topologie:

TIPOLOGIA VISITA	2016	2017	2018
VISITE ANESTESIOLOGICHE	1	8	2
VISITE ANGIOLOGICHE	0	1	0
VISITE ANTALGICHE	9	3	3
VISITE AUDIOLOGICHE	1	1	0
VISITE CARDIOLOGICHE SENZA ECG	0	2	3
VISITE CHIRURGICHE:	7	8	6
VISITE CHIRURGIA PLASTICA	0	0	0
VISITE DERMATOLOGICHE:	5	7	5
VISITE DIABETOLOGICHE:	5	4	6
VISITE EMATOLOGICHE:	3	9	3
VISITE FISIATRICHE:	25	17	16
VISITE FONIATRICHE:	2	3	6
VISITE GASTROENTEROLOGICHE:	3	2	0
VISITE GERIATRICHE:	21	18	20
VISITE GINECOLOGICHE:	1	0	2



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

VISITE INFETTIVOLOGICHE		3	2
VISITE LOGOPEDICHE:	6	9	7
VISITE NEFROLOGICHE:	1	6	2
VISITE NEUROLOGICHE:	14	15	16
VISITE OCULISTICHE:	20	23	21
VISITE ODONTOIATRICHE:	39	16	12
VISITE ORL:	10	4	3
VISITE ORTOPEDICHE ED RX:	31	31	28
VISITE OSTETRICHE:	1	1	0
VISITE PNEUMOLOGICHE:	1	5	4
VISITE PODOLOGICHE	2	0	0
VISITE PSICHIATRICHE:	11	9	10
VISITE PSICOLOGICHE	1	0	0
VISITE RADIOTERAPICHE/ONCOLOGICHE	0	1	0
VISITE SENOLOGICHE		1	2
VISITE UROLOGICHE	6	1	6

Come si vede, oltre che dal proprio medico, gli anziani sono ben seguiti anche dagli specialisti e tutti gli interventi sono coordinati ed organizzati dagli infermieri.

Inoltre sono state eseguite le seguenti prestazioni sanitarie:

TIPOLOGIA PRESTAZIONI	2016	2017	2018
CLISMA OPACO	2	2	0
DIALISI SEDUTE	0	0	0
DOPPLER:	9	6	6
ECG + VISITA CARDIOLOGICA:	4	6	6
ECG:	1	5	5
EEG:	1	0	1
ECOGRAFIA:	15	7	10
ELETTROMIOGRAFIA	0	5	3
EMOGASANALISI:	0	0	0
ESAMI AUDIOMETRICI:	1	0	1
ESAMI ENDOSCOPICI:	10	4	5
FLUORANGIOGRAFIA:		1	0
FOTOTERAPIA:	19	0	0
INFERMIERE DELLE STOMIE E PEG:	11	4	9
INFERMIERE MEDICAZIONI AVANZATE	1	3	1
INTERVENTI DI CATARATTA	0	4	2
MAMMOGRAFIA:	1	2	2
MESOTERAPIA	3	0	0
PRELIEVI EMATICI:	174	229	202



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

PRELIEVI MICROBIOLOGICI:	0	5	2
RMN:	2	2	4
RX:	11	20	9
SPIROMETRIA:	0	0	0
TAC:	10	4	6
TEST ALLERGICI	3	1	0
TRASFUSIONI	1	2	6
URINOCULTURA:	9	4	3
TOTALE	288	316	283

Per quanto riguarda le **visite** presso i medici specialisti all'esterno della struttura o altre prestazioni sanitarie, nel **2018** abbiamo avuto:

- **120** volte, l'utilizzo dell'ambulanza, di cui **1** volta insieme al parente dell'anziano; (non considerato le **4** volte per l' I.C. e le **3** volte per il tribunale);
- **130** volte l'utilizzo del mezzo attrezzato dell'associazione, di cui **2** volte insieme al parente dell'anziano;
- **0** volte, l'accompagnamento del volontariato;
- **6** volte, l'accompagnamento dei parenti delle persone interessate;
- **1** volta, l'accompagnamento di una dipendente ed un volontario insieme;
- **2** volte, l'accompagnamento di un parente ed un volontario insieme.

Anche nel 2018, la residente che era stata seguita dal CNR di Pisa, ha continuato ad andarvi per ulteriori 2 volte a causa delle proprie problematiche cardiache a causa delle quali le era stato installato un congegno elettronico a distanza per il controllo in remoto.

Inoltre anche nel 2018 sono state effettuate n° 3 visite per nomina amministratore di sostegno e 4 per la domanda di invalidità.

Come si vede, oltre che dal proprio medico, gli anziani sono ben seguiti anche dagli specialisti e tutti gli interventi sono coordinati ed organizzati dagli infermieri.

Inoltre anche nel 2018 sono state effettuate n° 3 visite per nomina amministratore di sostegno e 4 per la domanda di invalidità.

5. GLI INDICATORI DI QUALITA' E LE PERFORMANCE

Oltre che raccogliere gli indicatori interni pensiamo sia essenziale partecipare a confronti con altre strutture, perché l'attività di *benchmarking* è essenziale per una crescita della qualità.

In tal senso abbiamo partecipato sia alla raccolta di dati promossa prima dall'ARS (Agenzia Regionale di Sanità), e dal 2011 alla mappatura delle RSA, promossa dal MeS della Scuola



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“*Del Campana Guazzesi*”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Superiore Sant’Anna di Pisa, ed abbiamo effettuato la scelta per la certificazione esterna, tramite il marchio Q&B (Qualità e Benessere).

Dal 2011 abbiamo partecipato, insieme ad altre 50 RSA pilota, attivamente a questo progetto del MeS per elaborare indicatori di qualità, che portassero a definire il bersaglio delle strutture, cioè le loro performance. In questi anni si sono avuti gli incontri e scambi di esperienze in aula; inoltre nel 2015 e nel 2017 sono stati raccolti, direttamente presso la residenza Del Campana Guazzesi, dal MeS anche i questionari di *customer satisfaction* sia per gli anziani (facendo interviste dirette), per i dipendenti (tramite web) e per i familiari (telefonicamente), i cui risultati ancora non sono stati trasmessi.

Nei laboratori del **MeS** abbiamo discusso a lungo sugli indicatori di qualità delle RSA, trovandone diverse decine.

In particolare sono stati rilevati indicatori di diverse tipologie:

- a. Di contesto,
- b. Di organizzazione (PAI; Attività ricreative),
- c. Socio sanitari (cadute, cateteri, contenzioni...),
- d. Relativi ai questionari,
- e. Riferiti al personale,
- f. Relativi ai costi alle entrate ad alla sostenibilità economica.

E’ stata un’attività molto interessante, che ha messo a confronto, una cinquantina di strutture, di varia natura (comunali, ASP, ASL, Profit, No Profit).

Nel 2013 in base alla delibera regionale n° 496 del 25.6.2013 il sistema di mappatura delle RSA a livello regionale è stato esteso a tutte le RSA e così la rilevazione per la “carta d’identità” è stata approntata da circa 270 strutture, mentre il bersaglio è stato esteso a una sessantina di strutture partecipanti, che hanno aderito volontariamente, fra cui l’ASP Del Campana Guazzesi.

Nel 2018 oltre ad inviare i dati per la mappatura e per i bersagli abbiamo partecipato a 3 laboratori e momenti pubblici organizzati dal MeS, presso la Scuola Superiore Sant’Anna.

Dai diversi indicatori delle performance sono stati elaborati i bersagli, che hanno permesso di capire in che posizione si trovavano le strutture, per i dati 2011 - 2017, partendo da una gamma ottimale (verde) ad una non buona (rossa).

Per il Del Campana Guazzesi abbiamo la seguente situazione:

COLORE	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017 media
--------	------	------	------	------	------	------	------	---------------

28

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI)

Tel. 0571 / 418252 Fax. 0571 / 418539 e.mail: d.fiordispina@delcampana.it

Part.I.V.A. 01084470507 Cod. Fisc. 82000570505



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

								regionale
ROSSO	5	2	0	0	0	0	0	0
ARANCIONE	4	5	0	0	0	0	1	2
Giallo/arancione			3	1	2	0	0	3
GIALLO	4	4	3	2	0	1	5	4
Giallo/verde	1	2	0	3	6	2	3	1
VERDE	4	6	6	2	4	4	1	4
Verde/verde scuro					1			
VERDE SCURO	2	1	3	2	2	3	4	0

I dati del 2018 saranno richiesti ed elaborati dal MeS nel corso del 2019.

Gli indicatori riferiti al 2017 dell'APSP "Del Campana Guazzesi" sono davvero ottimi e ancora migliorati; rispetto alla media regionale, che ancora è orientata sull'esterno delle performance, i risultati del Del Campana Guazzesi sono ottimi e rivolti verso il centro del Bersaglio:

- nessuno è più sul rosso,
- sull'arancione abbiamo avuto una sorpresa "La valutazione dei parenti", in base alla rilevazione MeS, il nostro questionario aveva rilevato invece un'alta soddisfazione;
- sul giallo abbiamo la valutazione degli ospiti (anche qui stesso discorso che per i parenti; ed altri 4 (ulcere da pressione, cadute, valutazione degli operatori, formazione), vicino al verde (formazione),
- 3 sul giallo/verde: la partecipazione, la contenzione ed i costi di gestione caratteristica
- gli altri 5 o sul verde 1 (attività ricreative) o addirittura 4 sul verde scuro (infezioni, gestione del fine vita, partecipazione alle indagini di soddisfazione, tasso di occupazione posti letto)

Nel 2017 gli indicatori sono aumentati perché ci sono stati quelli relativi ai questionari. In pratica siamo una delle RSA che ha realizzato le migliori performance nel 2017 a livello regionale.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“*Del Campana Guazzesi*”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Già nel 2012, grazie anche all'appalto dei servizi, dove veniva offerta questa possibilità come elemento aggiuntivo, fu deciso di aderire al **marchio Q&B**, visto anche che la spesa relativa sarebbe stata a carico della cooperativa aggiudicataria; mentre dagli anni successivi la spesa è suddivisa a metà.

E' stato scelto questo marchio perché punta sulla qualità degli indicatori riferiti non alle procedure, ma al benessere degli anziani. Il valore del Q&B è dato dal fatto che viene attuato attraverso un *benchmarking* con un'altra sessantina di strutture di 7 regioni.

Nel 2018 abbiamo effettuato l'assemblea con il personale per poter spiegare il marchio Q&B e per illustrare e commentare i risultati del marchio, inoltre sono state fatte 2 riunioni della direzione con il gruppo di lavoro.

E' stato costituito un gruppo di lavoro e l'organizzazione ha cominciato ad effettuare *focus group* ,n°6, per auto valutare gli indicatori ed al tempo stesso ha adeguato le procedure e l'ambiente alle indicazioni del marchio.

Dopo un lavoro intenso lo staff, insieme alla cooperativa, ha ricevuto la valutazione del team del Q&B il 25 maggio 2018.

Negli anni i l'ASP Del Campana Guazzesi ha conseguito i seguenti risultati:

FATTORE Q&B	MEDIA VALUTAZIONE 2018 24.5.2018	MEDIA VALUTAZIONE 2016 3.7.2017	MEDIA VALUTAZIONE 2014 22.5.2015	MEDIA VALUTAZIONE 2013 21.1.2014	MEDIA VALUTAZIONE 2012 10.2013
1. RISPETTO	6,00	7,00	6,67	6,33	5,67
2. AUTOREALIZZAZIONE	7,67	7,00	6,33	6,00	6,33
3. OPEROSITA'	6,67	7,00	7,00	6,67	6,00
4. AFFETTIVITA'	6,67	6,33	5,67	6,00	3,67
5. INTERIORITA'	5,33	6,00	6,33	6,00	5,33
6. COMFORT	7,33	7,00	6,00	6,33	6,33
7. UMANIZZAZIONE	6,67	7,00	6,33	5,33	6,00
8. SOCIALITA'	7,67	8,00	7,00	6,33	7,00



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

9.SALUTE	5,67	5,67	5,67	6,33	5,33
10.LIBERTA'	6,67	6,67	6,33	4,00	4,67
11.GUSTO	6,67	6,83	6,00	5,83	5,67
12.VIVIBILITA'	7,00	6,44	5,89	7,00	6,29
<i>media</i>	<i>6,67</i>	<i>6,74</i>	<i>6,26</i>	<i>5,75</i>	<i>5,69</i>

Quindi la media della valutazione è sempre aumentata negli anni, fino allo scorso anno, con una leggera flessione nel 2018, che comunque resta più o meno al livello dell'anno precedente.

Nella valutazione 2018 fra i punti di forza rilevati vengono rilevati: Autorealizzazione, Comfort, Operosità, Socialità e vivibilità. L'unico fattore sottovalutato è stato quello dell'interiorità, dove si suggerisce di effettuare una maggiore raccolta dei dati e delle singole istanze.

Dal *focus group* con gli anziani, che è stato considerato attendibile, è emerso che:

“c'è un buon clima all'interno della struttura; che la direzione è stimata, la struttura è percepita come “aperta”, c'è possibilità di personalizzare le stanze, partecipano alle attività di animazione, si possono usare le stanze per raccoglimento, gli infermieri spiegano la terapia prima di somministrarla...”.

Dal *focus group* con il personale si percepisce:

“clima positivo, si dà importanza alla valorizzazione della personalizzazione, si cerca di soddisfare i desideri degli anziani, per alcuni corsi si hanno buone ricadute, per altri meno”.

Anche l'osservazione etnografica ha rilevato modalità positive nell'erogazione del servizio. La valutazione complessiva è stata ritenuta coerente ed attendibile.

Fra le buone prassi viene confermata l'attività di collaborazione con le strutture limitrofe che ha portato alla realizzazione di significative attività quali la rappresentazione teatrale die Co.Re.

Il 3 marzo abbiamo partecipato a Montaione al convegno regionale sul Marchio ed il relativo *benchmarking*. Infine il 19 e 20 ottobre abbiamo partecipato alla convention a Castelnuovo del Garda, con un intervento nel seminario.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

6. IL SISTEMA QUALITA'

Nel corso del 2018 abbiamo confermato ed aggiornato il sistema qualità dell'ASP, che si basa su 3 direttrici:

1. Protocolli e procedure per le diverse attività,
2. Sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti,
3. Sistema reclami e osservazioni.

In base anche a quanto previsto dall'Accreditamento alcuni protocolli sono stati rivisitati ed altri sono stati definiti ex novo, confrontandosi con altre realtà. Sono stati distribuiti ai dipendenti ed effettuati corsi d'aggiornamento per tutto il personale. Attualmente il sistema dell'ASP "Del Campana Guazzesi" è articolato in ben 44 protocolli, che abbracciano le diverse aree: infermieristica, assistenziale, animazione, fisioterapia, amministrazione, personale, sistema qualità, servizi generali. Inoltre ci sono altre 37 documenti o regolamenti che definiscono le linee guida per l'Azienda.

E' stato definito anche il sistema qualità in tutte le sue sfaccettature e pur non avendo la certificazione ISO, si può dire, che l'ASP segue procedure ed interventi connessi ai sistemi di qualità classici.

Il sistema è suddiviso fra:

- Protocolli infermieristici n. 9
- Protocolli socio-sanitari n° 16
- Protocolli servizi generali n° 6
- Protocollo animazione e socializzazione n° 1
- Protocollo fisioterapia e riabilitazione n° 1
- Protocolli amministrazione ed erogazione dei servizi n° 2
- Protocolli risorse umane n° 5
- Procedure qualità n° 4
- Regolamenti e atti fondamentali n° 16
- Documenti esterni n° 8
- Normativa cogente n°8
- Accreditamento n° 5

Grazie quindi al sistema qualità abbiamo creato un'organizzazione completa di riferimento che è molto utile alla gestione della struttura e al tempo stesso garantisce qualità e professionalità agli interventi.

Per la rilevazione della soddisfazione dei clienti esterni abbiamo previsto di far compilare, ogni 2 anni, il questionario aziendale di **Customer satisfaction**, visto che quello precedente era



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

stato distribuito nel dicembre 2015-gennaio 2016; l'ultimo lo abbiamo somministrato fra novembre 2017 e gennaio 2018, con i risultati di cui di seguito.

-Su un totale di 60 anziani abbiamo raccolto 52 questionari (38 erano stati due anni fa), che rappresentano l' 86,66% (2 anni fa il 63,33%) del totale, quindi abbiamo un campione molto attendibile.

-Hanno compilato il questionario 29 i parenti (55,77%), 18 i residenti (34,62%) e 5 congiuntamente (il 9,62%).

Di questi 24 sono riferiti a residenti femmine e a 16 maschi, gli altri non sono indicati.

Un elemento del questionario era relativo alla richiesta se il cliente avesse ricevuto la carta dei servizi e se gli fosse chiaro il suo contenuto.

Nell'ultimo questionario del 2016 alla richiesta se hanno ricevuto e conoscono i contenuti della Carta dei servizi ben 20 dicono di sì, mentre 3 no, mentre nel 2017 solo 27 dicono di averla ricevuta, cioè solo il 52% e solo 23 dicono di averne compreso il significato. Sono risposte un po' strane, perché la carta dei servizi viene data senz'altro a tutti ad ogni ammissione, anzi è un allegato del contratto.

Relativamente ai motivi della scelta della Residenza Del Campana Guazzesi si ha la seguente situazione, perché:

	2011	2013	2015	2017
Primo posto disponibile	45,94%	36,17% (17)	32,55% (14)	34,62%(18)
Per la vicinanza	29,72%	36,17% (17)	37,20% (16)	28,85% (15)
Per la vicinanza e per la qualità				17,31% (9)
Per la qualità	13,50%	21,27% (10)	18,60% (8)	5,62% (5)
Per la retta	5,40%	2,12% (1)	4,65% (2)	0
Altro	7,52	6,38% (3)	6,97% (3)	9,62% (5)

Quindi la maggioranza nell'ultimo questionario indica il "primo posto disponibile", mentre l'altra volta era in testa la vicinanza.

A livello indicativo, la tabella dei risultati dei questionari somministrati negli anni è la seguente:



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Raffronto rilevazioni <i>customer satisfaction</i> negli anni						
	2008	2009-2010	2011- 2012	2013- 2014	2015- 2016	2017- 2018
	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio
01) Il modo in cui è stato accolto	3,30	3,46	3,47	3,43		3,40
02) Le informazioni ricevute all'arrivo	3,11	3,24	3,17	3,40	3,08	3,13
03) Il servizio di assistenza	3,35	3,40	3,33	3,35	3,34	3,29
04) Le cure sanitarie	3,30	3,52	3,37	3,38	3,36	3,29
05) La competenza del personale	3,33	3,18	3,33	3,32	3,29	3,41
06) Il rapporto umano con il personale	3,35	3,34	3,43	3,51	3,35	3,38
07) La relazione con altri residenti	2,86	3,31	3,30	3,05	3,03	2,74
08) Rispetto e riservatezza del pudore	3,31	3,29	3,45	3,27	3,32	3,19
09) Pulizia e igiene dell'ambiente	3,39	3,40	3,37	3,35	3,38	3,29
10) Qualità, quantità puntualità dei pasti	2,57	3,23	3,10	3,29	3,11	3,18
11) Spazio personale a disposizione	3,23	3,66	3,38	3,45	3,28	3,06
12) Arredamento camera da letto	3,13	3,33	3,21	3,19	3,24	3,02
13) Arredamento altri ambienti(salone, refettorio...)	3,26	3,31	3,45	3,24	3,22	3,25
14) Luminosità, temperatura, ventilazione degli ambienti	2,94	3,40	3,47	3,28	3,33	3,25
15) La comodità dei bagni	3,33	3,23	3,43	3,29	3,30	3,17
16) Le possibilità di svago	3,17	3,32	3,34	3,33	3,31	3,16
17) Orari della residenza	3,30	3,54	3,46	3,49	3,37	3,37
18) Lavaggio indumenti	3,27	3,35	3,00	3,23	3,14	3,19
19) Custodia dei beni	2,95	3,21	3,26	3,19	3,03	3,07
20) Disponibilità del personale a dare informazioni	3,24	3,31	3,52	3,38	3,37	3,27
21) Cure mediche	/	3,43	3,33	3,39	3,18	3,22



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

22) Il servizio di fisioterapia	/	/	/	3,29	3,18	3,33
23) Organizzazione della struttura	/	3,48	3,31	3,27	3,27	3,35
24) Il servizio complessivo ricevuto	/	/	/	3,35	3,36	3,22
PUNTEGGIO	3,18	3,36	3,34	3,36	3,28	3,22

L'esito del questionario di *customer satisfaction* 2017-2018 ha confermato grosso modo il buon risultato già raggiunto con i questionari precedenti, raggiungendo una media di 3,22 punti (su un massimo di 4), mantenendosi vicino alla media degli anni precedenti.

Cosa molto importante da rilevare è quella che tutte le votazioni sono notevolmente sopra il punteggio di 3, escluso quello della relazione fra i residenti che è al 2,74%, Questo è un elemento critico, che però non dipende direttamente dall'organizzazione.

Ben 10 sono i fattori che aumentano leggermente nell'apprezzamento.

Sopra la media ne abbiamo diversi; il più apprezzato è la competenza del personale (3,41) e il modo con cui è stato accolto (3,40), dopo: il rapporto umano con il personale (3,38), gli orari della residenza (3,37), dopo: l'organizzazione complessiva (3,35) e la fisioterapia (3,33).

Quindi la qualità percepita dai clienti per l'eccellenza riguardano diversi aspetti nei quali è protagonista il personale.

Per quanto riguarda i servizi alberghieri il l'apprezzamento per il vitto passato da 3,11, a 3,18, mentre la lavanderia si aumenta di poco al 3,19.

Le votazioni più basse le ricevono, come al solito, la relazione fra i residenti (2,74) e l'arredamento della camera (3,02). La votazione sul servizio complessivo ricevuto si conferma di 3,22, e questa è la domanda generale che individua tendenzialmente, grosso modo, la media della soddisfazione.

Complessivamente si può dire che il questionario ha registrato una valutazione alta, quasi come un albergo con tre stelle, anche paragonato a valutazioni similari di altre strutture e c'è una differenza fra i piani, che andrebbe indagata più specificatamente.

Se si esaminano comparativamente i risultati di Casa Pancole e Casa Presenti abbiamo la seguente situazione:

	C. Pancole	C. Presenti
1 Accoglienza équipe socio-sanit	3,30	3,58
2 Inf. Amministrative Arrivo	3,03	3,32
3 Assistenza OSS OSA	3,21	3,42
4 Assist. Infermieristica	3,30	3,26
5 Competenza personale	3,38	3,47
6 Rapporto umano personale	3,30	3,53
7 Relazione altri residenti	2,68	2,84
8 Privacy	3,12	3,32
9 Pulizia-igiene ambienti	3,24	3,37



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

10	Qualità pasti	3,09	3,33
11	Quantità spazio personale	2,91	3,32
12	Arredamento camera	2,84	3,33
13	Arredam. ambienti comuni	3,06	3,58
14	Struttura confortevole	3,12	3,47
15	Comodità bagni	3,03	3,42
16	Svago-Animazione	3,03	3,37
17	Orari residenza	3,34	3,42
18	Lavanderia	3,13	3,28
19	Tutela beni	3,00	3,16
20	Disp. Informazioni	3,19	3,42
21	Cure mediche	3,16	3,32
22	Servizio Fisioterapia	3,25	3,42
23	Organizzazione complessiva	3,25	3,47
24	Soddisfazione servizio	3,24	3,53
	Media Nucleo	3,13	3,38

Le medie ci dicono che c'è un apprezzamento maggiore nei residenti di Casa Presenti, dove sono anziani più autosufficienti.

I fattori che rivestono maggiore importanza per i clienti come PRIORITA' sono stati nell'ordine:

2017	PRIORITA' (n. preferenze)	PUNTEGGIO
Rapporto umano personale	28	3,38
Assistenza OSS OSA	24	3,29
Pulizia-igiene ambienti	21	3,29
Assist. Infermieristica	18	3,29
Competenza personale	14	3,41
Svago-Animazione	13	3,16
Qualità pasti	12	3,18
Privacy	12	3,19
Cure mediche	10	3,22
Servizio Fisioterapia	10	3,32
Orari residenza	10	3,37
Comodità bagni	6	3,17
Disp. Informazioni	5	3,27
Lavanderia	4	3,19
Relazione altri residenti	4	2,74
Organizzazione complessiva	4	3,33
Quantità spazio personale	4	3,06
Soddisfazione servizio	3	3,35
Accoglienza équipe socio-sanit	2	3,40
Struttura confortevole	1	3,25
Arredamento camera	1	3,02



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Arredam. ambienti comuni	1	3,25
Inf. Amministrative Arrivo	0	3,13
Tutela beni	0	3,07
		3,225

Come si vede i fattori ritenuti più importanti per i clienti sono anche quelli che sono anche più performanti e quindi ciò amplifica il gradimento.

Infine Fra gli apprezzamenti ben 12 sono rivolti alla competenza o al rapporto con il personale, 4 sono gli apprezzamenti per l'igiene degli ambienti, 3 per le cure sanitarie, altri per l'animazione e la fisioterapia. 3 per l'organizzazione generale. Alcuni suggerimenti in ordine sparso sono per migliorare il vitto, per avere più circolazioni di informazioni, per aumentare la fisioterapia, per sviluppare più sinergie. Segnalano anche il problema per il parcheggio.

Nelle risposte abbiamo avuto le seguenti votazioni per le preferenze espresse:

Anno	Molto soddisfatti	Soddisfatti	Insoddisfatti	Molto insoddisfatti	Totale preferenze espresse
2008	185=31,35%	351=59,49%	55=9,32%	8=1,35%	590
2009-2010	315=42,56%	382=51,62%	40=5,16%	3=0,40%	740
2011-2012	268=41,74%	325=50,2%	49=7,63%	0	642
2013-2014	333=40,51%	455=55,35%	32=3,89%	2=0,24%	822
2015-2016	292=36,18%	471=58,36%	44=5,45%	0	807
2017-2018	449=37,06%	616=50,70%	124=10,2%	26=2,10%	1.215

Si può dire che l'area di soddisfazione resta sempre alta: 87,76%, mentre nel precedente questionario era addirittura il 94,54%, scende così per la prima volta sotto il 90%.

Crediamo che le percentuali dei soddisfatti siano anche troppo alte, il problema sarà magari come mantenerle nel tempo.

Riferito ai 2 reparti, in cui è divisa la struttura, relativamente alle preferenze espresse, si ha la seguente situazione:



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

CASA	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Pancole	32%	53%	12%	3%
Presenti	46,5%	46,6%	8%	0%

Quindi in Casa Presenti non si hanno insoddisfatti in modo forte ed i soddisfatti o molto soddisfatti sono più o meno uguali.

Nel 2017 il MeS ha effettuato la rilevazione diretta del gradimento:

- Per i residenti sono state effettuate interviste dirette, hanno partecipato 32 anziani ed il risultato è stato 84,38 (2,35 media), che si colloca precisamente sulla media regionale, che però posiziona l'ASP nel giallo, visto l'alta percentuale di diverse RSA;
- Per i parenti sono state effettuate interviste telefoniche, vi hanno partecipato 39 persone ed il risultato è stato 88,46 (<8 1,70 di media), anche questo risultato in piena media regionale, per, che finisce nell'arancione/giallo a causa dei risultati delle altre RSA con valutazioni molto alte.

SISTEMA RECLAMI

Abbiamo attivato dal 2011 anche un sistema di rilevazione dei reclami articolato in 3 parti:

- Rilievi effettuati direttamente sul vitto,
- Reclami rilevati dal personale su segnalazione degli utenti,
- Cassetta per raccogliere i reclami, installata all'ingresso.

Nel 2018 i reclami rilevati quotidianamente dal personale "in diretta" al momento dei pasti sono stati 15 (14 lo scorso anno). In base a queste rilevazioni, per i problemi più importanti abbiamo effettuato le relative segnalazioni di non conformità alla ditta appaltatrice.

I reclami dei clienti in generale, registrati sull'apposito modulo, sono stati 4 (3 lo scorso anno) ed hanno riguardato: 3 il servizio infermieristico ed 1 il servizio di lavanderia; questi sono stati tutti puntualmente gestiti dalla Direzione, dando le risposte agli utenti e/o ai rispettivi parenti/amm.ri di sostegno.

Proprio con la gestione dei reclami si può migliorare il sistema qualità apportando le necessarie azioni correttive, tuttavia notiamo una scarsa propensione degli utenti a manifestare le loro opinioni, quando qualcosa non va, anche se è garantito l'anonimato.

Le non conformità segnalate all'ATI delle cooperative, che operano nella struttura sono state 4 (erano 2 nell'anno 2017), anche qui: 3 per il servizio socio-assistenziale ed 1 per problematiche correlate al servizio di pulizia. Tutte sono state trattate adeguatamente.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Z. L'ANIMAZIONE E I FAMILIARI

L'attività di animazione e di socializzazione è stata molto intensa ed ha caratterizzato e qualificato la vita quotidiana degli anziani.

Nel 2018 l'animazione si è articolata in varie attività, è stata costante per tutto l'arco dell'anno e organizzata per le diverse tipologie di anziani presenti, come di seguito specificato:

	ATTIVITA' di ANIMAZIONE 2018	N° DI ATTIVITA'	NUMERO PARTECIPANTI	PRESENZE NELL'ANNO	MEDIA PARTECIPANTI PER ATTIVITA'
A	TOMBOLA	90	35 (8 auto, 27 non Auto)	1620	18
B	LETTURA GIORNALI	60	18 (4 auto, 14 non auto)	300	5
B1	LETTURA LIBRI (volontari “Gruppo lettura”)	40	27 (5 AUTO, 22 NON AUTO)	465	12
B2	LETTURA SUL WEB E USO PC	200	17 (3 AUTO 14 NON AUTO)	600	3
C	ACCUDIMENTO ANIMALI (gatto, acquario)	1000	2	1800	2
C1	INTERAZIONE CON ANIMALI	150	20	1800	12
D	LABORATORI PITTURA E OGGETTISTICA	172	20	2236	13
E	ATTIVITA' MOTORIA	75	30(5 auto, 25 non auto)	975	13
F	MUSICA E MASSAGGI/STANZA	44	25 (non auto)	176	4



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

	BENESSERE				
F1	Idroterapia	1	Non auto	1	1
G	LABORATORIO DI CUCINA	58	18	348	6
H	LABORATORIO CON la LANA, UNCINETTO, CUCITO	70	10 (1 auto)	280	4
I	LABORATORI MEMORIA E AUTOBIOGRAFIA	78	20 (3 auto, 17 non auto)	780	10
L	CORE E CANTO/SPETTACOLI	80 di cui 10 prove del core e 5 spettacoli del core e 1 del festival	25	960	12
M	ORTOTERAPIA	120	11	360	3
N	GIARDINAGGIO	38	5(1 auto 4 non auto)	114	3
O	USCITE, GITE	40	22	280	7
O1	USCITE SUL TERRITORIO	21	25	168	8
P	MOMENTI DI CONDIVISIONE/PROGETTAZIO NE/CONFRONTO SULLE ATTIVITA'	30 (11 riunioni di progr, 10 riunioni di bilancio,9 Focus group	24 (6 auto, 18 non auto)		
Q	FESTE , PRANZI INTERNI, MERENDE SPECIALI	35	36	1110	30
R	FESTE CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	20	35	660	33



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

S	USCITE PERSONALIZZATE(per compere, richieste da parte dell'anziano)	25	12	75	3
TO	TOTALE	2451	448	15108	6

Si evince dai dati riportati che le attività animative sono molteplici sia interne che esterne, diverse sono state effettuate in collaborazione con le fisioterapiste.

Come si può osservare dalla tabella si hanno molti tipi di attività di animazione sia interne (film, laboratori, lettura dei libri...), che esterne, dalle gite, al trasporto personalizzato di anziani in base alle richieste.

Si può rilevare che, nel corso dell'anno, le attività sono state molto numerose e partecipate dagli anziani, quindi assumono una valenza molto importante per la qualità della vita all'interno della struttura.

C'è da dire che le attività di animazione spesso sono state concordate con gli anziani e la programmazione è stata partecipata con momenti di condivisione, progettazione e confronto, con molti incontri e riunioni, come si può vedere nella tabella sopra riportata.

Vediamo anche i soggetti che hanno contribuito alla realizzazione delle attività elencando la tipologia delle persone che ha partecipato. Oltre agli anziani.

SOGGETTI	N° presenze 2013	N° presenze 2014	N° presenze 2015	N° presenze 2016	N° presenze 2017	N° presenze 2018
Volontari ad attività strutturate (Delfino Azzurro, Auser...) con animatori	115	120	132	130	82	78
Familiari presenti ad attività interne di residenti (prevalentemente ai compleanni)	25	27	30	32	82	60
Operatori addetti all'assistenza, come accompagnamento o supporto	79	80	82	82	80	70



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Animatrici alle attività programmate	605	705	1.025		1.135	1.140
--------------------------------------	-----	-----	-------	--	-------	-------

ATTIVITA' CON IL DELFINO AZZURRO

Da molti anni abbiamo un intenso rapporto con l'Associazione del Delfino Azzurro di Empoli, con questa associazione sono state molte le attività programmate oltre all'incontro mensile nella nostra struttura per festeggiare i compleanni, ha organizzato un'attività all'esterno ogni mese, a cui abbiamo partecipato

- GENNAIO Limite sull'Arno Festa alla croce d'oro
- FEBBRAIO Festa di Carnevale a Montaione
- APRILE Pomeriggio danzante sala 78 Ponte a Elsa
- MAGGIO Festa di Primavera circolo archi di Avane
- GIUGNO Gita al mare , Marina di Pisa
- LUGLIO Gita a San Rossore
- AGOSTO Festa del Gelato circolo Avane
- SETTEMBRE Pomeriggio al Luna Park di Empoli e festa delle Adozioni
- OTTOBRE Festa della Castagna a Montaione
- NOVEMBRE Festa d'inverno presso il circolo della Casenuove
- DICEMBRE Festa di Natale Sala 78 Ponte a Elsa

Molto importante è l'obiettivo di mantenere rapporti fra la struttura ed il territorio per potere non perdere i contatti con i luoghi e le feste

USCITE SUL TERRITORIO

- GENNAIO: Visita ai presepi di San Miniato- San Romano e Cigoli
- FEBBRAIO: uscita con alcuni anziani al mercatino artigianale di San Miniato con la presenza di un nostro banchino con i manufatti degli anziani
- MARZO: Giovedì Santo. presenza di alcuni anziani alla consueta lavanda dei piedi in duomo
- APRILE: uscita con alcuni anziani alla festa degli aquiloni, a San Miniato, con la presenza di un banchino con i manufatti degli anziani



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- **MAGGIO:** Merenda all’Agriturismo Aglioni su invito di un ragazzo che ha prestato servizio all’interno della struttura.
- **GIUGNO:** Uscita al Padule di Fucecchio
Merenda a Cusignano
- **LUGLIO:** Merenda alla fattoria Cupelli di San Miniato
Merenda a Balconevisi in bosco
- **SETTEMBRE:** Cena con grigliata in bosco ospiti dal gruppo cinghialai
Pesca e merenda presso il Lago i Salici a Fucecchio
Pizzata al circolo di Ponte a Elsa
- **OTTOBRE :** Visita al museo della memoria Mu.Me di San Miniato
Giro dei cimiteri
- **NOVEMBRE:** Passeggiata alla Mostra Mercato del Tartufo do San Miniato

PROGETTO CO.RE

Vorremmo menzionare il progetto CO.Re. (Coro delle Residenze) a cui partecipiamo insieme ad altre 7 RSA della zona. Esso prevede la costruzione e messa in scena di uno spettacolo annuale, sulla base delle proposte raccolte fra gli anziani ed elaborate dagli animatori. Da 6 o 7 anni esso rappresenta un’esperienza unica a livello nazionale che riesce a mettere in moto molte sinergie: anziani, volontari, operatori ed a proporre rappresentazioni in vari posti della zona. Quest’anno è stato allestito uno spettacolo su Pinocchio, che in pratica ha impegnato gli anziani della struttura nell’arco dell’anno, inoltre per Natale il Co.Re. ha effettuato il coro durante la SS Messa alla vigilia di Natale nella chiesa di Santa Croce:

- **MARZO** Prove a Montelupo
- **APRILE** Prove a Empoli e Fucecchio
- **MAGGIO** Prove a Fucecchio, a Montaione
Spettacolo alle feste del vino di Montespertoli
- **GIUGNO** Prove a Montaione
Spettacolo alla Chiarugi di Empoli
- **LUGLIO** Prove a Santa Croce
Spettacolo a Montaione
- **DICEMBRE** Prove a Santa Croce
Esibizione durante la messa dell’avvento a Santa Croce

FESTE ED INIZIATIVE INTERNE

Per garantire un’attività di animazione e socializzazione continua sono state organizzate molte iniziative a cui gli anziani hanno preso parte molto intensamente.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- FEBBRAIO Festa di Carnevale aperta alla cittadinanza
Gioco della Pentolaccia e merenda a base di cenci e frittelle con i volontari
Pranzo nel salone offerto dall'associazione Lions Club di San Miniato
- MARZO Letture su Pinocchio con il Co.Re
Festival canoro con Delfino Azzurro e le altre strutture
- APRILE Spettacolo teatrale : “Anna Frank giocava a calcio”?
- MAGGIO Incontro e dibattito sul tema del lavoro con i sindacati dello Spi Cgil di San Miniato
Merenda con prosciutto e baccelli
- GIUGNO Saggio di fine anno delle scuole
Incontro con consiglieri comunali e direzione per parlare della Festa della Repubblica
Presentazione del libro Frazioni e Sezioni di Angelo Frosini
- LUGLIO Visita dei bambini del Saharawi ai nostri anziani
- AGOSTO Festival del pensiero popolare di San Rocco
Spettacolo del Co.Re
Pizza in terrazza offerta dai volontari della Banda di San Miniato
Merenda a base dei pomodori del nostro orto
- SETTEMBRE Merenda con schiacciata con l'uva fatta da noi
- OTTOBRE Festa dei Nonni
Merenda a base di castagne e vino novello
Tombolone di Halloween
- NOVEMBRE Merenda a base di Olio nuovo
Fiera di Beneficienza durante la Festa del Tartufo
- DICEMBRE Festa di San Nicola
Festa con familiari

Le attività di laboratorio manuale sono state numerose: la preparazione di centro tavola natalizi, addobbi per le feste, la creazione di sciarpe in lana, bigliettini di auguri per le festività e oggetti decorativi realizzati con varie tecniche (cartone riciclato e dipinto, cucitura di sottobicchieri di stoffa, presine e cuori di stoffa) Le creazioni dei nostri anziani sono visibili nella vetrina posta all'ingresso della struttura e sono acquistabili con contributo volontario sia in occasione della mostra mercato del tartufo, all'interno della nostra fiera di beneficienza, sia quando mettiamo



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

un nostro banchino al mercatino dell'artigianato che si tiene mensilmente nel centro storico di San Miniato.

Il servizio di animazione oltre alle iniziative sopra citate ha portato avanti un programma giornaliero articolato su 6 giorni alla settimana, articolato in 6 mattine e 5 pomeriggi alla settimana, inoltre c'è da considerare che ha lavorato su diversi progetti qualificanti.

Descrizione Progetti più significativi 2018

1 Progetto Gruppo Lettura (con volontari del quartiere) Anche quest'anno è stato portato avanti questo progetto dall'animatrice e da un gruppo di volontari(12) che vengono a coppia ogni lunedì pomeriggio sempre nella saletta allestita appositamente al piano 1° di Casa Presenti. Abbiamo anche fatto una riunione con alcuni di loro e la direzione per sviluppare ulteriormente la nostra collaborazione. E' stato proposto di scegliere un tema e dei libri o racconti da leggere relativo a quello, è stato scelto quello della guerra e della resistenza e per partire abbiamo organizzato una visita guidata al Museo della Memoria di San Miniato coinvolgendo anche i volontari (hanno partecipato in 2) per prendere spunti. Per ora questa proposta di progetto specifico è stata raccolta da alcuni e da altri no, perché sembrava un tema troppo serio ed impegnativo, ed alcuni hanno preferito continuare a proporre racconti più leggeri o affini alle proprie passioni personali. Il progetto appare molto importante perché permette di collegare il quartiere, con i volontari, e la struttura.

FESTE RELIGIOSE E CIVILI

Feste Religiose Messe nel Salone delle Congreghe aperte anche alla cittadinanza, per Natale e Pasqua, Benedizione del Presepe che facciamo annualmente all'ingresso della struttura, Partecipazione di alcuni anziani(di solito 5/6 uomini) alla lavanda dei piedi che si tiene in duomo il giovedì Santo, la via Crucis in struttura con la lettura delle stazioni insieme agli anziani e al frate, la messa annuale il 6 Dicembre in occasione della Festa di San Nicola, patrono della struttura, partecipazione del Co.re con i nostri anziani alla messa domenicale nel periodo dell'avvento a rotazione nelle principali chiese del territorio, nel 2018 si è svolta a Santa Croce, visita ai cimiteri della zona in occasione della ricorrenza dei morti.

Progetto Impegno Civile: Nel 2018 in occasione di tre ricorrenze (25 Aprile, 1° Maggio e 2 Giugno) organizziamo momento di letture, condivisione e confronto con Associazioni locali SPI CGL, Il Comitato Gori e Comune di San Miniato. Per il 25 Aprile quest'anno è stato messo in scena uno spettacolo teatrale su Anna Frank.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Progetto Palio di San Rocco: La Festa di San Rocco in passato era molto sentita a San Miniato, venivano organizzati giochi, spettacoli e momenti di condivisione, per molti anni è stata abbandonata per essere poi nuovamente organizzata da un gruppo di volontari. Essi hanno chiesto ed ottenuto da parte della struttura la massima disponibilità, sia ad usufruire degli spazi interni ed esterni sia ad accogliere al suo interno il ristorante gestito dalla Filarmonica Verdi di San Miniato. Tutti gli anni di solito dura una decina di giorni nel mese di agosto, finendo il 16 che è proprio il giorno di San Rocco. All'interno della manifestazione che ora si chiama Festival del Pensiero Popolare di San Rocco, ci sono spettacoli teatrali, fra i quali anche la performance del nostro Co.Re, letture, cene ecc.

Progetto ginnastica di gruppo (collaborazione con fisioterapiste) Due volte a settimana , da metà di quest'anno con l'organizzazione lavorativa diversa, la ginnastica viene svolta solo dall'animatrice, che unisce movimenti semplici di ginnastica dolce, a giochi con la palla o birilli che stimolano anche la parte cognitiva.

Diverse altre attività sono state portate avanti dal servizio animazione come

L' Orto terapia nel periodo primaverile ed estivo, con l'orto realizzato nel giardino, portata avanti da singoli anziani ma i cui frutti sono usufruiti da tutti, con la preparazione di piatti per il pranzo; l' **Accudimento degli animali**, il gatto Silvestro e i pesci dell'acquario curati dagli anziani, lo **Sport che passione**, gli anziani sono stati portati al lago a pescare e sono state organizzate le visioni delle partite in occasione delle qualificazioni ai mondiali, il **Progetto Beauty**, soprattutto smalto alle unghie per le signore, **L'angolo del web** (nonni e tecnologia), un computer a disposizione con google maps per vedere i luoghi conosciuti e video su You tube per ascoltare vecchie canzoni, **Andiamo a fare spesa**, organizzazione di piccole compere sia in gruppetti o singolarmente, la **Terapia della bambola**, nel 2018 ha coinvolto 3 anziane, la **musica e canto** oltre a scegliere e provare le canzoni, visione di video su you tube, con i testi delle canzoni preferite, che vengono sono stati usati per cantare durante la festa dei compleanni o in altre occasioni.

Nel corso del 2018 sono state effettuate 4 assemblee dei residenti, 2 incontri con il comitato dei parenti, 2 riunioni con il Comitato dei familiari.

C'è da rilevare che oltre che con i parenti occorre fare sempre più i conti con la figura dell'**Amministratore di sostegno**, attualmente ci sono ben 23 amministratori di sostegno,



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

nominati dal giudice, di cui 6 parenti e 17 avvocati. Anche questa è una presenza a cui avremo a che fare sempre di più con l'andare avanti nel tempo.

8. IL VOLONTARIATO E L'INTERAZIONE CON IL TERRITORIO

Il volontariato è un valore aggiunto per la nostra attività, come prevede la stessa Carta dei Servizi.

Nel 2018 sono state attive le convenzioni/accordi con diversi soggetti:

1. Con il Delfino Azzurro, per l'attività di animazione. Questa associazione ha effettuato un accesso ogni mese per festeggiare i compleanni dei residenti e altro. Inoltre ha organizzato, come abbiamo visto, anche diverse iniziative esterne e a cui abbiamo partecipato. L'attività che svolgono questi volontari è molto apprezzata dai nostri anziani, che sono riusciti ad instaurare con molti di loro una relazione interpersonale importante. Fra l'altro con l'appalto in corso i rimborsi spesa per questa convenzione sono stati accollati dall'ATI delle cooperative.

Il Delfino Azzurro ha organizzato, all'interno della struttura, 12 feste di compleanno, con musica, canzoni e piccoli regali. Mentre abbiamo partecipato a 11 iniziative all'esterno, sempre organizzate da questa associazione di volontariato, come abbiamo detto precedentemente.

2. Con l'AUSER, che ha effettuato attività di trasporto, ausiliarie e di supporto, ha aiutato nelle piccole manutenzioni e collaborato ad organizzare iniziative ricreative rivolte anche all'esterno. In queste attività sono stati impegnati saltuariamente 3 volontari. Il loro lavoro è stato molto utile e portato avanti tutto l'anno.
3. Con l'AVO di Fucecchio, che da cinque anni invia costantemente volontari ogni giorno per curare le relazioni con gli anziani e per aiutarli nelle piccole attività quotidiane (mangiare, spostarsi, tempo libero...). Nel 2018 abbiamo avuto 4 volontari per 2 volte alla settimana. I volontari forniscono compagnia, partecipano a progetto lettura ed in alcuni casi aiutano ad imboccare. L'attività si è sviluppate per 11 mesi per 127 (lo scorso anno erano stati 99) turni per 2 ore ciascuno nel tardo pomeriggio.
4. Con l'UNITALSI, che effettua un servizio spirituale, in modo continuo per 2 volte alla settimana, con oltre 100 accessi nell'anno. Il volontario effettua il servizio ai
5. Con la Chiesa Cattolica che svolge le sue funzioni tramite Padre Gianluigi, che ogni settimana ha celebrato la SS Messa nella cappella di San Nicola: oltre cinquanta volte, il sabato pomeriggio, oltre a quelle per i funerali. A queste celebrazioni prendono parte in media 15-20 anziani e 4-6 persone esterne alla struttura. Le SS. Messe sono state celebrate in occasione della Pasqua e del



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- Natale nel Salone delle Congreghe, a cui hanno partecipato numerosi anziani (circa 30) ed anche soggetti esterni. Inoltre è stata assicurata l'assistenza spirituale a molti anziani anche a livello individuale. I frati francescani sono stati trasferiti da San Miniato nel corso del 2016, ma il Vescovo ha inviato presso la RSA l'unico frate rimasto.
6. Con i Testimoni di Geova, che da ottobre effettuano attività all'interno della struttura. In questi mesi hanno effettuato 54 incontri (tutti i venerdì) con video, che hanno visto la partecipazione di n° 702 (432 nel 2016) presenze totali, con una media di 13 anziani, oltre 5 persone presenti della congregazione, su richiesta degli anziani.
 7. Nel 2016 abbiamo approvato anche una nuova convenzione con la Croce Rossa Italiana di Fucecchio per attività connesse al trasporto degli anziani ed attività di supporto socio-sanitario, come prenotazioni visite, collaborazione per risposte esami, accompagnamento anziani ... L'attività si sta dimostrando molto utile e la CRI è molto disponibile e presente. Questa associazione sta svolgendo attività molto importanti per la salute degli anziani, supportando in modo continuo il personale della struttura.
 8. Un gruppo di volontari, composto da operatori e da altri soggetti esterni, ha cominciato a riunirsi per realizzare il presepe nella struttura e poi ha iniziato a organizzare diverse attività con gli anziani: feste, tombole, attività varie. E' stato molto attivo per alcuni mesi dell'anno. L'idea è quello di trasformarlo in un gruppo organizzato come Amici Del Campana.
 9. Occorre rilevare che dall'aprile del 2016 abbiamo avuto un gruppo di volontari, per lo più del quartiere, che almeno una volta alla settimana, hanno effettuato la lettura di libri, con molta partecipazione degli anziani. Si può dire che l'ingresso di questo gruppo di volontari dà un valore aggiunto alle attività della struttura e costituisce un ponte fra interno ed esterno. Quest'anno hanno programmato un'attività che ha avuto luogo per tutto l'anno oo quasi.
 10. Abbiamo collaborato anche con l'Istituto Tecnico "Cattaneo", ospitando diversi studenti, nel corso dell'anno per brevi periodi. Il Preside di questo Istituto invia infatti periodicamente studenti, che verrebbero sospesi per problemi comportamentali, facendo fare loro un'esperienza sociale presso la Casa di Riposo.

Inoltre nel corso del 2018 sono stati presenti nella struttura altre realtà esterne per incontrare gli anziani o organizzando spettacoli, tombole ed altre iniziative:

- Gruppi parrocchiali di San Miniato e San Romano

48

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI)

Tel. 0571 / 418252 Fax. 0571 / 418539 e.mail: d.fiordispina@delcampana.it

Part.I.V.A. 01084470507 Cod. Fisc. 82000570505



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- Filarmonica San Miniato
- Scuole medie di San Miniato
- Associazione Palio di San Rocco
- Lions di San Miniato
- Volontari de La Serra,
- Associazione il Padule,
- Associazione “Semplicemente ONLUS”,
- Il Comitato “G. Gori”,
- lo SPI.

Sono stati presenti nella struttura persone come volontari a livello individuale, come la signora che cura puntualmente l’oratorio.

Si può dire quindi che nel corso del 2018 l’attività del volontariato è stata costante e importante per gli anziani della struttura.

Da alcuni anni la strategia portata avanti dall’Azienda è stata quella di aprire le porte all’esterno, cercando interazioni e rapporti con il territorio ed in tale ambito la struttura è stata visitata costantemente da diversi cittadini: per esempio, nel giardino a volte vengono portati i bambini e visitatori entrano sul terrazzo. Proprio sul terrazzo, da agosto 2012, abbiamo installato un sistema wi-fi, che permette a chiunque di collegarsi gratuitamente ad internet.

L’ASP è sempre disponibile ad accogliere tutti i soggetti che lo richiedono ed anche nel 2018 abbiamo ospitato varie iniziative.

L’elemento più importante di contatto con il quartiere e con il territorio si è confermato il rapporto che abbiamo instaurato con il comitato del Palio di San Rocco e la Filarmonica G. Verdi per la festa di San Rocco o Festival del Pensiero Popolare, che è durata una settimana in agosto.

Come al solito l’ASP ha messo a disposizione il giardino, dove il comitato ha allestito lo stand gastronomico, il salone delle Congreghe, per mostre e spettacoli (dall’8 al 14 agosto).

Tutto il quartiere, durante questa manifestazione, ha ospitato mostre e iniziative, così la casa di riposo è diventata parte integrante del territorio, visitata da moltissime persone che spesso entravano nella struttura per la prima volta. Ci sono state centinaia e centinaia di persone soprattutto a cena o alle varie iniziative. Gli anziani hanno gradito queste iniziative e vi hanno partecipato in più occasioni, intervenendo anche alla cena offerto dal comitato organizzatore.

Nel corso del 2018 si sono tenute nel salone delle Congreghe alcune iniziative organizzate da soggetti esterni:



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

All'inizio di giugno le scuole medie Franco Sacchetti di San Miniato hanno organizzato nel salone il consueto saggio musicale, concerto di fine anno, (a giugno) a cui hanno partecipato centinaia di parenti.

Sempre il giugno Andrea Mancini ha presentato il libro di Angelo Frosini “Sezioni e Frazioni”, alla presenza di diverse autorità e persone.

Con queste iniziative sono entrate nella struttura molte persone, favorendo l'integrazione degli anziani con la comunità.

Convinti che il confronto con altre esperienze, istituzioni ed associazioni sia un elemento di crescita dell'organizzazione abbiamo mantenuto molti contatti nel corso del 2018 come di seguito si evince dall'elenco.

In maniera continua abbiamo partecipato ai lavori dell'ARET, a cui siamo associati, soprattutto con un costante impegno del Presidente, che ha preso parte anche a molti incontri con le istituzioni regionali ed anche a livello nazionale.

Abbiamo preso parte al direttivo, a riunioni ed alle iniziative dell'associazione regionale, ed alle 2 assemblee che si sono tenute.

Per conto dell'ARET abbiamo partecipato alla consultazione in Consiglio Regionali sulla proposte dell'aumento della quota sanitaria.

Sono continuati anche i contatti e la partecipazione alle iniziative di ANSDIPP (L'associazione dei direttori delle strutture), 3 incontri, e la partecipazione ai convegni regionali organizzati,

Nel 2014 è stato realizzato il nuovo sito web: www.delcampana.it, che ha permesso una forte visibilità all'esterno e che è stato costantemente aggiornato nel 2018, in esso stati inseriti i dati ed i documenti della struttura aziendale che hanno permesso di fare conoscere l'Azienda ed i servizi erogati. Sono stati inseriti i regolamenti, gli atti, i protocolli, i moduli necessari per l'ammissione, il sistema qualità, le notizie e tutte le comunicazioni riguardo alla trasparenza ed agli altri dati previsti dalle normative.

Nel corso dell'anno 2018 sono state effettuate 6.725 visualizzazioni di pagina con 1.658 utenti, di cui l'86% di nuovi accessi, di cui diversi anche a livello di altri Paesi.

Nel 2015 abbiamo realizzato anche la pagina Facebook “Del Campana Guazzesi”, sulla quale sono state caricate molto notizie sull'attività che si svolge nella struttura, che è stato gestito puntualmente nel corso del 2017, mettendovi in evidenza le iniziative organizzate.

9. L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E IL PERSONALE DELL'AZIENDA

50

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI)

Tel. 0571 / 418252 Fax. 0571 / 418539 e.mail: d.fiordispina@delcampana.it

Part.I.V.A. 01084470507 Cod. Fisc. 82000570505



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Nel 2018 abbiamo confermato il modello organizzativo dell'anno precedente per la gestione dei servizi, suddividendo i nuclei ed i servizi fra quelli gestiti direttamente e quelli affidati per intero alle cooperative, per evitare rischi di commistione.

In tal modo i servizi sono stati ben strutturati, in quanto si sono basati su un'ossatura che ha garantito la continuità.

Nel 2012 era stata espletata una gara a livello europeo a cui avevano partecipato 6 cooperative, che era stata vinta dall'ATI composto da Idelcoop società cooperativa onlus e da Il Ponte società cooperativa onlus, dopo trasformata in Arnera società cooperativa. Il contratto è scaduto il 30 novembre 2016. Il medesimo è stato prorogato fino all'espletamento della nuova gara, che è iniziata nel settembre del 2017, con la pubblicazione del bando. A questa gara hanno partecipato 11 cooperative sociali e, dopo la verifica del possesso dei requisiti, è stata disposta l'aggiudicazione allo stesso ATI composto dalle cooperative sociali Idealcoop ed Arnera. Il nuovo appalto è iniziato dal 1 giugno 2018 per un triennio, con una spesa prevista di €. 2.338.383,45+IVA 5%.

Tale cifra è basata sulla situazione a base d'asta che prevedeva presenti 49 anziani non autosufficienti e 11 autosufficienti, con i seguenti costi a giornata di presenza effettiva, oltre IVA:

N° anziani	Tipologia	Costo a giornata di presenza
11	Autosufficienti	€. 14,55
29	Non autosufficienti 2° Pancole e Presenti	€. 57,95
20	Non autosufficienti 1° Pancole	€. 14,76

Il contratto prevede che debbano essere pagate alla cooperativa solo le presenze effettive, escluso quindi ricoveri in ospedale, periodi di vacanza e posti non occupati.

Ciò potrà mettere al riparo l'ASP da eventuali situazioni di minore occupazione dei posti letto.

Pertanto la gestione dal giugno 2018 e per i successivi 3 anni è così articolata:

ATI Società Cooperative:

Idealcoop e Arnera Società cooperativa gestisce:

- CASA PRESENTI autosufficienti e non autosufficienti (2 piani) e non autosufficienti (1 piano)
- RSA CASA PANCOLE Piano Terra Non autosufficienti (alzata)
- RSA CASA PANCOLE 2° Piano Non autosufficienti
- PULIZIE GENERALI della struttura
- FISIOTERAPIA
- ANIMAZIONE
- PEDICURE (a titolo gratuito)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Le cooperative utilizzano, per realizzare i servizi loro affidati complessivamente, circa 25 operatori, 3 coordinatori (2 Idealcoop ed 1 Arnera) che si recano frequentemente in struttura per la verifica della gestione dei servizi e per l’attuazione dell’appalto.

Le ore previste per la cooperativa, a base d’asta, sono quelle indicate di seguito.

FIGURE	ORE PREVISTE	ORE ANNUE
PROFESSIONALI		
Addetti all’assistenza	76 ore giornaliere, di cui 16 notturne	27.740
Fisioterapisti	40 ore settimanali	2.080
Animatori	40 ore settimanali	2.080
Infermieri	36 settimanali	1.872
Pulizie	13 giornaliere	4.745
	TOTALE	38.517

Queste ore sono proporzionate al presupposto di gara di avere presenti 49 non autosufficienti e 11 autosufficienti, al variare dei non autosufficienti le ore dell’appalto saranno aumentate proporzionalmente all’aumento dei non autosufficienti per tutte le figure professionali indicate, in base al numero di ore previste nei parametri regionali (DGRT 2r/2008).

L’ ASP Del Campana Guazzesi, gestisce direttamente

- RSA CASA PANCOLE 1° Piano Non autosufficienti
- DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- LAVANDERIA-GUARDAROBA

L’APSP ha utilizzato nel 2018 n° 17 operatori di ruolo, per gestire i servizi in modo diretto.

Dal 1 aprile 2017, proprio a seguito del pensionamento di una operatrice addetta all’assistenza, erano stati riorganizzati i servizi socio-assistenziali, per potere utilizzare il personale interinale soltanto per le sostituzioni. Per raggiungere questo obiettivo è stato tolto nel 2017 un operatore dal turno notturno, così da allora e attualmente solo un addetto all’assistenza effettua il turno notturno per sorvegliare il 1° piano, mentre la cooperativa, con due dipendenti, gestisce la sorveglianza notturna del 2° piano e di tutto il resto della struttura, come è stato confermato nella gara.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

I dipendenti dell'ASP a tempo indeterminato a fine 2018 risultano dal seguente prospetto:

N° DIPENDENTI	RUOLO RICOPERTO	QUALIFICA PROFESSIONALE
1	Amministrativo	1 Istruttore direttivo
1	Caposala infermieri	1 Istruttore direttivo
3	Infermieri	3 Istruttori
10	Addetti assistenza	Operatori sociali
2	Addette Guardaroba	1 Ausiliari 1 Esecutori
17 al 31/12/2018	TOTALE	

Ad oggi dobbiamo rilevare che un'altra addetta all'assistenza è andata in pensione il 1 marzo 2019.

Il Direttore è part time ed è stato incaricato con contratto a termine, a seguito di bando pubblico nell'ottobre 2014, per l'intera durata del consiglio (fino al 2019).

Come abbiamo detto per le sostituzioni ci avvaliamo dell'Agenzia interinale, che ci consente di mantenere i parametri previsti dalla regione. Il servizio di somministrazione di lavoro è affidato, dal 2014, per un triennio, all'Agenzia Orienta.

Nel 2017 è stata effettuata una nuova gara per il servizio:

-il 26 di giugno è stato pubblicato un AVVISO PER LA INDIVIDUAZIONE DEI SOGGETTI DA INVITARE ALLA PROCEDURA NEGOZIATA (ART. 36, C. 2 LETT B) D.LGS 50/2016) PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO PER ATTIVITA' SOCIO-SANITARIE PER IL PERIODO 01/10/2017 30/09/2020,

-A questo avviso di manifestazione di interesse hanno risposto n° 5 agenzie per la somministrazione di lavoro;

-A seguito di ciò è stata effettuata una gara a cui ha aderito solo l'agenzia interinale Orienta Spa a cui è stato affidato l'appalto dal 1 ottobre 2017 per un triennio.

L'utilizzo del lavoro interinale è da ritenersi molto funzionale all'organizzazione attuale del servizio, perché garantisce la necessaria copertura delle attività e soprattutto è un modo rapido e corretto di avere personale per garantire le sostituzioni.

Il costo previsto per le diverse figure professionali è:

- per le addette all'assistenza € 16,29, oltre le indennità e l'aggio



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“*Del Campana Guazzesi*”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- per gli infermieri €. 18,37, oltre le indennità e l'aggio
- per gli amministrativi €. 18,37, oltre l'aggio.

Alle cifre di cui sopra vanno aggiunte ovviamente le indennità di turno ed altre previste dai contratti e dalle normative.

L'Agenzia, in base all'offerta di gara, ha proposto un aggio orario di €. 0,80, a cui va aggiunta l'IVA.

L'utilizzo della somministrazione lavoro è stato approvato anche dalle organizzazioni sindacali, in quanto concede ai dipendenti lo stesso stipendio di quelli di ruolo e copre immediatamente i turni scoperti per le assenze o altro.

Vediamo adesso alcune valutazioni sul clima interno all'organizzazione. Alla fine del 2014 abbiamo somministrato, per la prima volta, il questionario di gradimento ai dipendenti (cioè al cliente interno).

Il questionario è stato riempito e riconsegnato da 13 dipendenti, cioè dal 61,90%, abbiamo riproposto i questionari in gennaio-aprile 2016 ed abbiamo avuto 12 risposte su 19 dipendenti, che corrisponde al 63,15%. Le domande che sono state somministrate sono state 71, suddivise in 7 sessioni, le risposte sono state quasi complete ed i dipendenti potevano esprimere voti da 1 a 5. Nel 2018 è stato riproposto il questionario di *customer satisfaction*.

La media delle diverse sezioni è la seguente:

Lettera sezione	Nome della sezione di riferimento	Media votazione espressa 2014	Media votazione espressa 2015-2016	Media votazione espressa 2018 (ancora da analizzare)
B	ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO L'ORGANIZZAZIONE	3,36	3,92	
C	AMBIENTE DI LAVORO	3,37	4,06	
D	COMUNICAZIONE INTERNA	3,28	3,82	
E	GRUPPI DI LAVORO	2,74	3,25	
F	SODDISFAZIONE NEL LAVORO	2,68	3,47	
G	GESTIONE RISORSE UMANE	3,60	4,07	
H	ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI	2,96	3,25	
	TOTALE	3,14	3,69	

Come si vede la media dei giudizi espressa dai dipendenti è alta, che equivale a "buono", le singole sezioni sono tutte sopra il 3 con un aumento di ben 0,50 rispetto a due anni prima.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Tutte le sezioni sono migliorate. I gruppi di lavoro sono ancora il punto più critico, è aumentata anche il giudizi positivo verso le cooperative.

Nel giugno-luglio 2016 abbiamo somministrato anche il questionario dell'ISPEL SE SLC sullo sulla rilevazione dello stress ed abbiamo avuto 15 partecipanti, che hanno risposto così alle 40 domande proposte:

- in modo negativo 17,3%,
- in modo incerto 2,4%,
- in modo positivo 58,3%.

Nel corso del 2018 sono stati consegnati sia il questionario di *customer satisfaction* e quello dell'ISPELS, che verranno finiti di elaborare nel corso del 2019.

Nel 2017 è stato effettuato anche un questionario di gradimento da parte del MeS della Scuola superiore Sant'Anna. Questo questionario è stato somministrato on line ed abbiamo raggiunto una grande partecipazione con il 100% delle risposte date, infatti tutti i 50 operatori (dell'ASP, delle cooperative e dell'agenzia interinale) hanno risposto, raggiungendo il primo posto in questa statistica per numero di risposte.

Le risposte degli operatori non sono state molto positive, raggiungendo il punteggio di 2,6 su 6, che ci colloca nel bersaglio giallo.

10.LE ORE LAVORATE E GLI INSERIMENTI

Le ore lavorate effettuate da parte delle cooperative, dal personale dell'ASP e affidate all'agenzia interinale Orienta spa nell'anno 2018 sono state le seguenti:

PRESTAZIONI SERVIZI APPALTATI ALLE COOPERATIVE

	PULIZIE		ASSISTENZA			ANIMAZIONE		FISIOTERAPIA		INFERMIERI	
	IDEALCOOP	CASA PRESENTI IDEALCOOP	Assistenza Casa PANCOLE		IDEALCOOP	ARNERA / IDEALCOOP					
	2017	2018	2017	2018		2017	2018			2017	2018
GENNAIO	403	403	576,5	611	1.465,5	1839	177	141	170	48	0
FEBBRAIO	364	367,5	518	579	1.323,5	1672,5	171	178,5	148	36	0
MARZO	403	403	573,5	635,5	1443	1879,5	178,5	191,5	180	90	0
APRILE	390	390	611	615	1.681,5	1829,5	156	175	161	172,5	0
MAGGIO	403	403	628,5	635,5	1.742,5	1917,5	210	243,5	195,5	204,5	0
GIUGNO	390	390	595,5	703	1.697	1730,5	201	179,5	175	168	161,5
LUGLIO	403	402	610,5	626	1.755	1797,5	156,5	187,5	152	183	158
AGOSTO	403	397,5	613,5	715,5	1.751,5	1796	122,5	148	121	164	128,5
SETTEMBRE	390	388	589,5	709	1.695,5	1630	153,5	186,5	170	185	155
OTTOBRE	403	408,5	604,5	807	1.763,5	1722	167,5	206	189	228	161
NOVEMBRE	390	391	585	748	1.708,5	1703	210,5	205,5	158	193	161



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

DICEMBRE	409,5	410,5	646,5	765,5	1.752,5	1780,5	172,5	187,5	152,5	166	209
TOTALE	4.751,5	4.754	7.182,5	8150	19.779,5	21.297,5	2.076,5	2230	1.972,5	1.838	1.134

Le ore totali lavorate dalle cooperative nel 2018 sono aumentate, anche per il nuovo
 eristico, a 39.403,5, nel 2017 erano state 35.732, contro le 33.276,5 del 2016.

Dopo la riorganizzazione di aprile 2017 le ore di OSS affidate alle cooperative sono 76 al
 giorno, quelle delle pulizie 13 ore giornaliere, per le animatrici e le fisioterapiste è prevista
 una media di 40 ore a settimana. Nell'appalto è previsto che da giugno 2018 inizi il servizio
 infermieristico affidato alla cooperativa. Poi nel corso dell'anno sono aumentate con
 l'aumentare degli anziani non autosufficienti.

Le ore affidate **all'agenzia interinale** per l'assistenza sono state nel quadriennio quelle
 riassunte nella seguente tabella:

	2015	2015	2015	2016	2016	2016	2017	2017	2017	2018	2018	2018
	(osa/oss)	(inf.ri)	(amm.vi)	(osa/oss)	(inf.ri)	(amm.vi)	(osa/oss)	(inf.ri)	(amm.vi)	(osa/oss)	(inf.ri)	(amm.vi)
GENNAIO	354	324	88	278	286	74,5	507	224,75	71,25	292	248	97
FEBBRAIO	64	176,5	72,5	318,75	185	72,25	297	173,5	69,25	205	163	92
MARZO	270	195,5	80,5	512,5	180	65,5	526,5	179	80	329	272	92
APRILE	352,5	228,75	89,75	439	189,25	62	335	184,15	83,25	386	176	95
MAGGIO	528	136	73,75	488	135,5	64,25	284,5	163,5	80,5	278	212	95
GIUGNO	600	211,25	73,75	556,5	135	35,5	242	163,5	70,25	236	55	102
LUGLIO	640,5	247,75	89,75	773,25	294,5	86,75	395,25	258,25	54,75	434	99	98
AGOSTO	758	319,5	33,5	896,25	297,25	210,25	514,5	356,5	54,75	496	179	91
SETTEMBRE	477,5	180,5	84,75	454,25	221,5	196,25	418,5	199,75	89,25	186	77	46
OTTOBRE	429,5	215,5	97	452,75	197	186,25	357,95	189,5	92,5	376	103	116
NOVEMBRE	273	145	74	483,25	164,5	113,25	191	216	96,25	291	98	105
DICEMBRE	401	243,25	83	444,75	255,25	60	255,15	255	82	378	122	74
TOTALI	5.148	2.624	940	6.097	2.541	1.227	4.324	2.563	924	3.887	1.804	1103
	8.711,75			9.864,75			7.811,75			6.794,00		

Come si può vedere le ore del 2018 sono notevolmente diminuite (oltre 1.000 in meno) e ciò è
 dovuto sia alla diminuzione delle sostituzioni che alla riorganizzazione del lavoro, che ha visto un
 maggiore affidamento alle cooperative.

Occorre dire che per 3 mesi abbiamo avuto con lavoro interinale anche un manutentore per un
 totale di 221 ore.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

In dettaglio nel 2015, 2016, 2017 e 2018 per la somministrazione abbiamo registrato la seguente situazione:

Tipologia	Integrazioni tecniche 2015	Sostituzioni per assenze 2015	Integrazioni tecniche 2016	Sostituzioni per assenze 2016	Integrazioni tecniche 2017	Sostituzioni per assenze 2017	Integrazioni tecniche 2018	Sostituzioni per assenze 2018
Infermieri	1.672	789	1.595	664	2.210	353	657	1.110
Addetti all'assistenza	3.087	2.055	3.571	2.681	1.630	2.694	645	3.242
Amministrativo	940		1.174		924		1.103	
Manutentore							221	

Sono diminuite le ore delle sostituzioni tecniche degli infermieri, in quanto da metà anno il servizio è stato affidato alla cooperativa, mentre sono aumentate le sostituzioni per assenza tecniche per il cambiamento dell'organizzazione, per gli addetti all'assistenza sono quasi dimezzate perché è stato riorganizzato il servizio ed il turno notturno e quelle degli infermieri, sono state affidate con il nuovo appalto alla cooperativa. Sono aumentate le ore delle addette all'assistenza: abbiamo sostituzioni di quasi 1 dipendente per gli infermieri e 2 per le addette all'assistenza.

ORE LAVORATE DAI DIPENDENTI DELL'APSP NEL 2015, 2016, 2017 E 2018.

Reparto	2015 n. dip.ti	2015 Ore lavorate	2016 n. dip.ti	2016 Ore lavorate	2017 n. dip.ti	2017 Ore lavorate	2018 n. dip.ti	2018 Ore lavorate
1 Direzione*	1,5	2.281,00	1,5	2.345,50	1,5	2.233,00	1,5	2.210,15
	media			1.520,67		1.563,60		1.488,67
2 Guard. Lavand.	2	2.754,00	2	2.829,70	2	2.981,75	2	3.128,35
	media			1.377,00		1.414,80		1.490,88



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

3	Infermieri	4	6.168,00	4	5.907,70	4	6.135,50	4	5.898,20
	media		1.542,00		1.477,00		1.533,88		1.474,55
4	Assistenza	11,46	15.141,00	11	14.374,00	10,17	13.498,00	10	13.012,00
	media		1.321,00		1.306,70		1.327,24		1.301,20
TOTALI		18,96	26.344,00	18,5	25.456,90	17,67	24.848,25	17,5	24.248,70
media			1.389,45		1.376,05		1.406,24		1.385,64

*compreso direttore

Le **ore lavorate** pro-capite dai dipendenti dell’ASP, dal 2018, sono diminuite, arrivando a 1.385,64, la media più bassa degli ultimi anni (anche perché abbiamo avuto una lunga assenza).

Quindi, riassumendo, abbiamo la seguente situazione delle ore lavorate nel 2018:

- 39.403,50 dalla cooperativa, pari al 55,75% (52,22% nel 2017),
- 24.248,70 dai dipendenti dell’ASP, pari al 34,31% (36,33% nel 2017),
- 7.015 dall’agenzia interinale, pari al 9,92% (11,42% lo scorso ano).

Le ore totali lavorate nel 2018 sommando quelle dell’ASP, dell’interinale e delle cooperative, per tutti i reparti assommano a **70.667,20**, contro 68.392, dello scorso anno, con una diminuzione di quelle interinali e dell’ASP ed un aumento delle cooperative, derivanti anche dall’aumento dei servizi.

La somma delle ore lavorate dai dipendenti, dall’agenzia interinale e dalla cooperativa suddivise per le diverse attività, danno il totale delle ore lavorate, che riportiamo nella tabella comparativa 2016-2018 , dove si mette in evidenza il rapporto fra ore previste dai parametri regionali ed ore effettivamente lavorate, nella tabella sotto le giornate sono quelle presenti senza giornate di ricovero ospedaliero e vacanze:

TIPO DI SERVIZIO	2016 PARAMETRI REGIONALI previsti per per 49,91 N.A. ed auto 10,97	2016 ORE LAVORATE	2016 Scostamento RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +)	2017 PARAMETRI REGIONALI previsti per per 50,22 N.A. ed auto 10,97	2017 ORE LAVORATE	2017 Scostamento RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +)	2018 ORE LAVORATE	2018 Scostamento RISPETTO AI PARAMETRI per 52,52 NA ed auto 8,98+/- (Ore in +)	Ore Previste dai parametri regionali



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Assistenza non autosufficienti e autosufficienti	42.725 (di cui N.A. 4.918 e aut. 1.807)	44.854	+ 2.109 = + 4,93%	42.861	44.750	+ 1.889 = +4,4%	46.336	+ 1.921 = +4,34%	44.415,32
Riabilitazione	2.009,5	1.995	-14,5 = -0,72%	2.016	1.972,5	-43,5= 2,1%	1.972,50	-135,5 = -6,42%	2.108,68
Animazione	2.009,5	2.104,5	+ 95 = +4,72%	2.016	2.076	+60= 2,9%	2.230	+121,3 = +5,75	2.108,68*
Infermieri	8.220	8.448,7	+228,7 0 = +2,78%	8.248	8.698,5	+450,5 = 5,4%	8.836,2	+209,5 9 = 2,42%	8.626,61
Pulizie		4.758			4.751,5		4.754		
Lavanderia		2.829,7			2.981,75		3.128,35		
Amministrativi		3.572,5			3.157		3.313		

(le ore lavorate sono la somma delle diverse tipologie di risorsa umana impiegata: ASP, agenzia interinale, cooperativa Il numero su cui sono calcolati parametri somma l’RSA al CD, la RA al CA)). *calcolate solo sui Non Autosufficienti

Nel commento alla tabella sopra riportata si può quindi affermare non solo che i **parametri** di legge sono rispettati, ma anche migliorati, occorre tuttavia precisare che questi conteggi sono stati fatti sulle giornate reali senza ricoveri ospedalieri e vacanze, come era stato fatto fino allo scorso anno.

Per quanto riguarda le ore degli infermieri e dell’animazione si può vedere che sono più alte di quelle previste, ciò dipende dal fatto che l’animazione è estesa a tutti gli anziani, anche agli autosufficienti e così di fatto anche i servizi infermieristici.

Comunque si ribadisce che i parametri sono stati superati con personale qualificato e specifico senza tenere presente il volontariato o altra tipologia ibrida di personale professionale; ciò costituisce un ulteriore indice del forte orientamento alla qualità del servizio.

Dallo scorso anno la Commissione di Vigilanza, in base anche all’accordo regionale, prevede di calcolare i parametri, considerando anche le giornate di assenza per ospedale, perché vengono considerate le giornate di presa in carico, così alla luce di ciò abbiamo la seguente situazione:

Profilo	Ore parametro dovute parametro presa in carico (cioè con H e	Ore effettive	Differenza	% + -
---------	--	---------------	------------	-------



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

	Vacanze)			
ADDETTI ALL'ASSITENZA	44.958,22	46.346,5	+1.388,28	+3,08%
INFERMIERI	8.734,82	8.836,49	+101,67	+1.16%
FISOTERAPISTI	2.135,18	1.972,5	-162,68	-7,61%
ANIMATRICI	2.135,18	2.230	+94.90	+4,44%

Quindi i parametri sono, anche con questo metodo di calcolo, rispettati abbondantemente, escluso che per le fisioterapiste, che sono al di sotto per malattie dello scorso anno e ferie non del tutto sostituite.

Se si considerano anche gli autosufficienti per l'animazione saremmo sotto di 250 ore circa. Comunque sommando tutto si può rilevare che l'assistenza è assicurata con un migliaio di ore aggiuntive e questo qualifica sensibilmente i servizi.

INSERIMENTI SOCIO-ECONOMICI E DI PUBBLICA UTILITA' DEL 2018:

Nel corso dell'anno abbiamo avuto diversi inserimenti, ovviamente aggiuntivi rispetto alle ore lavorate dal personale:

-1 inserimento lavorativo socio-terapeutico riabilitativo inviato dal CSM dell'Azienda USL Toscana Centro, che ha coadiuvato il servizio manutenzioni della struttura con varie attività.

-3 inserimenti di attività socialmente utili inviati, due dal Ministero di Grazia e Giustizia, tribunale di Firenze ed uno dal tribunale di Bologna.

-1 inserimento socio-lavorativo inviato dalla SDS che ha continuato a venire anche nel 2018 e che ha coadiuvato il servizio di pulizie del pomeriggio.

-1 inserimento con il progetto L.I.B.E.R.E. per aiuto a donne sole e vittime di violenza, inviata dall'associazione FRIDA ed SDS, che ha coadiuvato il servizio di pulizie della mattina, in alternanza, per una buona parte del 2018.

Inoltre anche nel corso del 2018 abbiamo ospitato, su richiesta del Dirigente scolastico, 4 ragazzi dell'Istituto Tecnico Cattaneo di San Miniato, che il Preside ha inviato, per pochi giorni, in quanto dovevano scontare giorni di sospensione.

TIROCINI

Un elemento molto importante è stato quello della gestione dei tirocinanti, che nel corso del 2018 sono stati i seguenti:

-1 tirocinio curricolare formativo per coordinatore sanitario e di orientamento da parte dell'Università degli studi di Siena;

-3 tirocinanti per il corso ADB, (assistenza di base), della Scuola "Leonardo da Vinci" di Empoli;

-2 tirocinanti per il corso OSS, (Operatore Socio Sanitario) del Centro Formazione della USL Centro Toscana di Empoli.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

-LE ASSENZE

Per quanto riguarda il confronto fra le giornate d'assenza e le ore lavorate dai dipendenti dell'ASP nel 2018 si rinvia alla tabella sotto riportata:

Assenze 2018		Giorni di assenza per tipologia						giorni di ferie fatte 2018
reparto	n. dipendenti	malattia	malattia prof.le	infortuni	permessi e L. 104	maternità	totale assenze	
1. direzione	1,5	5	0	0	6	0	11	71
medie		3,33	0	0	4	0	7,33	47,33
2. guard. lav.	2	32	0	0	1	0	33	75
medie		16	0	0	0,5	0	16,5	37,5
4. infermieri	4	44	0	0	6	0	50	154
medie		11	0	0	1,5	0	12,5	38,5
5. assistenza	10	433	52		9	0	494	377
(*) medie		43,3	5,2	0	0,9	0	49,4	37,7
TOTALI	17,5	514	52	0	22	0	588	677
medie		29,37	2,97	0	1,26	0	33,6	38,69

Le assenze complessive per malattia nel 2017 erano state 17,49, nel 2018, invece sono state ben 29,37 di media a dipendente. Ciò è dovuto anche ad un'assenza per tutto l'anno di una dipendente, comunque il peso delle assenze per l'Azienda è notevole.

Nei prospetti sono stati considerati i giorni di assenza che hanno un costo per l'Azienda, oltre agli infortuni ed alle malattie professionali, che sono rimborsati in parte dall'INAIL.

Il costo delle assenze purtroppo ricade interamente sull'Azienda, in quanto a differenza di altri enti previdenziali come l'INPS, l'INPDAP che non effettua rimborsi. In sostanza quindi le assenze diventano un costo aggiuntivo; infatti, per rispettare i parametri, quando è assente un dipendente è necessario assumerne un altro e così la spesa sostenuta raddoppia.

Vediamo la tabella con il confronto delle assenze totali negli ultimi 10 anni diviso fra le diverse professionalità:

TIPOLOGIA OPERATORI	Media giornate totali di assenza
---------------------	----------------------------------

61

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI)

Tel. 0571 / 418252 Fax. 0571 / 418539 e.mail: d.fiordispina@delcampana.it

Part.I.V.A. 01084470507 Cod. Fisc. 82000570505



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Amministrativi	0	8	0	26	0	0	1	1	1	3	11
	0,00	3,20	0,00	10,40	0,00	0,00	0,67	0,67	0,67	2,00	7,33
Addetti assistenza	406	259	417	494	681	708	705	496	409	565	494
	21,95	20,00	34,75	39,52	54,48	56,64	56,40	43,28	37,18	55,56	49,4
Infermieri	283	328	48	141	3	127	373	59	145	51	50
	47,97	56,26	9,60	35,25	0,75	31,75	93,25	14,75	36,25	12,75	12,5
Addetti guardaroba	40	73	25	98	11	86	158	42	103	79	33
	20,00	36,50	12,50	49,00	5,50	43,00	79,00	21,00	51,50	39,50	16,5
TOTALI	729	668	490	763	695	921	1.237	598	658	698	588

Le **assenze** totali dei dipendenti dell'ASP sono diminuite in valore assoluto, però ciò è dovuto alla diminuzione dei dipendenti. Nella tabella di cui sopra si possono vedere le comparazioni fra i diversi reparti.

A fine 2018 le **ferie residue** da consumare di tutti i dipendenti dell'ASP risultano 201 giorni contro 276 dell'anno precedente, mentre le ore accumulate da recuperare sono 1.376, contro 1.245 del 2017.

INFORTUNI dell'ASP

Anno	N° infortuni	Giorni di assenza	Media gg a dipendente gg
2007	2		
2008	0		
2009	1 (itinere)		
2010	3 (di cui 2 in itinere)		
2011	3 (di cui 1 in itinere)	290	13,65
2012	2 (di cui 1 in itinere)	29	1,38
2013	1	0,25	0,05



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

2014	2	103	5,16
2015	0		
2016	1	46	
2017	0	0	0
2018	0		

Anche nel 2018 non abbiamo infortuni sul lavoro.

Questo e la tabella di cui sopra anche con gli anni precedenti ci porta a rilevare la scarsa incidenza, negli anni degli infortuni, grazie anche all'attuazione del D.lgs. 81/2008 con il costante aggiornamento del Documento di Valutazione sulla Sicurezza, all'introduzione di letti ad altezza variabile, alle attrezzature di sollevamento, all'effettuazione di corsi d'aggiornamento, alla sorveglianza sanitaria.

L'ATI nel 2018, composta dalle cooperative Idealcoop e Arnera, ha registrato 4 infortuni.

Ha avuto 108 giorni di assenza fra le addette all'assistenza, 44 fra le fisioterapiste e 7 fra le addette alle pulizie.

10. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Molto importante è stata l'attività formativa portata avanti in maniera continuativa durante tutto l'arco dell'anno 2018, come dimostra lo schema che di seguito riportiamo:

data	TITOLO/Argomento	Luogo svolgimento	Organizzato da
18/1 e 25/1/2018	La comunicazione ai tempi della Libera Scelta	Firenze	<i>ANSDIPP Montedomini</i>
20/02/2018	Corso: Organizzazione del Sistema Sanitario Nazionale dal 1978 ad oggi.	Misericordia di Empoli (FI)	<i>Associazione OSS 2.0 e Misericordia di Empoli</i>
20/02/2018	Incontro formativo: "Il fattore gusto".	Villa Serena Montaione (FI)	<i>Dr.ssa Loredana Fineschi di Villa Serena - Montaione (FI)</i>
23/02/2018	Seminario Q&B: Il tempo narrato e la memoria della cura.	Villa Serena Montaione (FI)	<i>Marchio Q&B e Villa Serena Montaione (FI)</i>
27/02/2018	Incontro formativo: "Il risveglio naturale".	Villa Serena Montaione (FI)	<i>Dr.ssa Loredana Fineschi di Villa Serena - Montaione (FI)</i>



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

16/03/2018	Il sistema di valutazione delle residenze per anziani non autosufficienti in Toscana.	Pisa	PISA Mes, Università Sant'Anna
22/03/2018	1° Seminario SE: Pazienti visibili ed invisibili.	Sovigliana - Vinci (presso AGEF)	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
04/04/2018	<u>Corso di formazione su:</u> Sistema Qualità e risultati performance dell'APSP; Prospettive e programmi dell'ASP in base alla Libera Scelta. Restituzione di quanto appreso da parte di chi ha partecipato ai corsi a Montaione sul "Risveglio dolce" ed "Il fattore gusto".	San Miniato (sede)	APSP "Del Campana Guazzesi"
19/04/2018	2° Seminario SE: Disabilità: la cura, il "dopo di noi", la vita indipendente.	Sovigliana - Vinci (presso AGEF)	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
23/04/2018	Lo stato dell'arte a 40 anni dalla Legge Basaglia 180/78. E tu non mi legare. Chi contiene chi? Riflessione su come degenerano i comportamenti nell'organizzazione.	Misericordia di Empoli (FI)	Associazione OSS 2.0 e Misericordia di Empoli
06/05/2018	Corso su: "Tracheostomia: gestione del paziente". Avente come Obiettivi Nazionali: L'applicazione nella pratica quotidiana dei principi e delle procedure dell'evidence based practice (EBM - EBN - EBP).	San Miniato (sede)	IPASVI - ZADIG (FAD-ECM)
15/5,28/5,12/6,18/6 2018	Formazione per Dirigenti della Sicurezza D.lgs 81/2008	Empoli	Unione ASEV
29/05/2018 01/06/2018 04/06/2018	Corso di retraining ed aggiornamento sul BLS-D per l'uso del defibrillatore semiautomatico.	Sovigliana - Vinci.	AGEF (UsIcentro)
31/05/2018	3° Seminario SE: La sofferenza psichica.	Sovigliana - Vinci (presso AGEF)	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
04/06/2018	Procedure sottosoglia comunitaria ed approfondimento delle linee guida ANAC n. 4		Essity Italy
17/06/2018	Prevenzione del rischio biologico da punture accidentali.	Montaione - FI	AGENAS - GGALLERY Srl accr. N. 39 (FAD-ECM)
21/06/2018	4° Seminario SE: L'incontro con la memoria, (gli anziani).	Sovigliana - Vinci (presso AGEF)	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
22/06/2018	Il sistema di valutazione delle residenze per anziani non autosufficienti in Toscana.	Pisa	PISA Mes, Università Sant'Anna
22/06/2018	Aggiornamento su: La cartella informatizzata (CUW), gestione dei PAI in formato elettronico ed inserimento dati sanitari.	Montaione - FI	Villa Serena Montaione (FI)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

27/09/2018	5° Seminario SE: I guaritori feriti.	Sovigliana - Vinci (presso AGEF)	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
9-10/2018	Corsi sulla Privacy	Empoli	CSEL
29/09/2018	Convegno: Relazioniamoci, un giorno per riflettere sul valore dell' "altro".	Centro per la cultura del vino di Montespertoli - FI.	ASP Santa Maria della Misericordia di Montespertoli - FI.
12/10/2018	Il nuovo accreditamento istituzionale toscano.	Pistoia, palazzo comunale.	Fondazione Turati.
18-19/10/2018	BENEFARE 2018: Il convegno nazionale del MARCHIO QUALITA' & BENESSERE Qualità del tempo, Qualità della vita.	Parc Hotel Castelnuovo del Garda (VR)	Marchio Q&B (Qualità e Benessere)
30/10/2018	Il sistema di valutazione delle RSA in Toscana: Discussione partecipata sulla revisione degli indicatori.	Pisa	PISA Mes, Università Sant'Anna
31/10/2018	Vaccini: Verità e leggende metropolitane.	San Miniato (sede)	Provider Imagine s.r.l.
13/11/2018	Bollini Rosa Argento	Milano regione Lombardia	ONDA
10/11/2018	CONVEGNO SE: Essere fragili, sconfitta o risorsa?	Empoli (Misericordia)	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
21/11/2018	Corso sul 1° soccorso.	San Miniato (sede)	APSP "Del Campana Guazzesi"
23/11/2018	ART EXP Corso per manager 4.0 leadership ed innovazione	Residenza Ripetta ROMA	BEST di Padova
29/11/2018	FORUM NON AUTOSUFFICIENZA that's Amore, Mr Alzheimer	Bologna Hotel Savoya	Ed. Maggioli
29/11/2018	Ristorazione per le persone nelle Residenze Protette: solo appetta nutrizionale o anche gratificazione, identificazione e ricordo?	Bologna Hotel Savoya	Ed. Maggioli Casa Albergo Lendinara



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

07/12/2018	SEMINARIO: DIFFUSIONE DELLA METODOLOGIA OTAGO COME STRUMENTO DI PREVENZIONE CADUTE IN RSA”.	Montaione - FI	RSA "Villa Serena"
18/12/2018	1° CORSO DI FORMAZIONE: Errore umano in medicina - Clinical Risk Management (GRC).	Empoli (Misericordia)	A.N.S.D.I.P.P.
26/12/2018	La gastrostomia endoscopica percutanea: istruzioni per l'uso.	Montaione - FI (proprio domicilio)	FNOPI - ZADIG (FAD-ECM)

Sono 35 gli eventi formativi a cui ha preso parte il personale nel 2018, di cui 2 siamo riusciti ad organizzare direttamente presso la struttura, insieme alla cooperativa Idealcoop, a cui hanno partecipato molti operatori.

Abbiamo partecipato attivamente ai 4 incontri dello Spazio Etico ad Empoli, anche come relatori, 4 corsi li abbiamo seguiti a Montaione a Villa Serena.

Abbiamo preso parte a convegni e seminari a livello regionale e nazionale fra cui 2 del Q&B, 2 dell'ANSDIPP 11 Convegni ed al Forum della Non Autosufficienza. Ad alcuni abbiamo fatto i relatori.

3 incontri li abbiamo avuti al Sant'Anna, mentre abbiamo avuto una parte attiva anche all'IPASVI, collaborando a diverse sue iniziative.

La **formazione** è stata quindi costantemente fornita su diversi campi: sanitario, assistenziale, amministrativo e sulla normativa cogente.

La media delle ore di formazione pro-capite nel 2018, in confronto con gli anni precedenti, è stata la seguente:

	Ore di formazione e aggiornamento	Media pro capite a dipendente	Ore di formazione e aggiornamento	Media pro capite a dipendente	Ore di formazione e aggiornamento	Media pro capite a dipendente	Ore di formazione e aggiornamento	Media pro capite a dipendente
Reparto/u.o.	2015	2015	2016	2016	2017	2017	2018	2018
1) Amministrazione	50,5	25,25	109	54,5	55,3	27,65	89,5	44,75
2) Guardaroba / Lavanderia	8	4	29	14,5	8	4	10	5
3) Infermieri	147	36,75	155,5	38,9	89	22,25	110	27,5
4) Addetti assistenza	92	7,67	189	17,2	64,25	6,42	168	16,8



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Totali	298	14,90	483	25,35	217	12,03	378	20,97
--------	-----	-------	-----	-------	-----	-------	-----	-------

L'ASP ha quindi organizzato un intenso programma di formazione per tutti i dipendenti, che hanno partecipato sia alla formazione interna che esterna. La formazione è un obiettivo di qualità dell'Azienda ed ha avuto quindi un ruolo di un certo rilievo anche nell'anno 2018 si è confermata ai livelli dell'anno precedente.

Le cooperative che operano all'interno hanno organizzato a loro volta ulteriori corsi di formazione per i loro dipendenti.

Sulla formazione, nel gennaio 2014, abbiamo somministrato un questionario ai dipendenti presenti ad un corso, ottenendo 20 risposte sia da parte degli operatori dell'ASP che da quelli delle cooperative.

I risultati sono stati i seguenti:

DOMANDE	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
Ritieni di avere fatto un percorso formativo appropriato nella tua carriera	0	2	7	9	2
Nell'ultimo anno come valuti i corsi che hai fatto	1	2	4	10	4
Ritieni che i corsi che hai fatto abbiano migliorato le tue competenze e la professionalità in modo da incidere sul tuo lavoro	0	3	4	11	5

Le risposte sono molto positive e si collocano nella fascia medio-alta, quindi gli operatori ritengono di avere fatto un appropriato percorso formativo nella carriera ed anche nell'ultimo anno, quasi tutti ritengono che i corsi abbiano migliorato le loro competenze professionali. Questi giudizi positivi ci hanno indotto a continuare sulla strada intrapresa, puntando ad organizzare nuovi corsi.

Quasi tutti chiedono di proseguire, organizzando corsi il più possibile all'interno della struttura; 16 dipendenti si dicono disponibili a partecipare anche a corsi all'esterno e 4 no. Vorrebbero che tutti i dipendenti partecipassero alla formazione e che i corsi fossero considerati di più.

Un nuovo questionario sulla formazione è stato somministrato nel 2018 ed occorre elaborarlo. alcuni giorni fa.

11. ALTRI SERVIZI, INCARICHI E NORMATIVA COGENTE



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Oltre a quelli socio-assistenziali, nel corso del 2018, sono stati affidati in appalto i seguenti servizi di una certa rilevanza, sia per assicurare la continuità degli stessi che per rispettare le normative vigenti:

- a. Fornitura pasti alla ditta CIR FOOD, il cui appalto è stato ripetuto dal 1.8.2016 e poi prorogato fino al 31.12.2018. per potere portare a termine le procedure sulla gara effettuata nel 2018;
- b. Lavaggio biancheria piana alla cooperativa sociale Lo Spigolo,
- c. Servizio parrucchiera alla ditta Giovanna Fiaschi,
- d. Controlli antincendio (estintori, naspi, porte antincendio....) R.F antincendio,
- e. Sistemi d'allarme ed impianti alla ditta CISS,
- f. Controlli centrale termica alla ditta Gozzini,
- g. Manutenzione ascensori alla ditta Profili ascensori,
- h. Disinfestazione e derattizzazione alla ditta Anticimex.

Per altri piccoli interventi ci siamo avvalsi di altre ditte della zona.

Per l'antincendio ed il D.Lgs 81/2008 sulla sicurezza sui luoghi di lavoro abbiamo effettuato le seguenti attività:

-sono stati affidati gli incarichi professionali agli ingegneri Enrico Micheletti e Massimo Ciardelli, che hanno seguito l'attuazione della normativa ed il rinnovo del CPI nel giugno del 2018, quindi ora scadrà nel 2023.

I consulenti hanno seguito il piano antincendio, approvato dalla direzione, effettuati i relativi controlli e seguito la verifica della messa a terra degli scarichi elettrici.

E' stato aggiornato costantemente il registro antincendio aziendale.

-Nel 2017 a fine ottobre è stato approvato il nuovo Documento di Valutazione Rischi con i relativi aggiornamenti e modifiche, che è rispondente ai requisiti delle normative, come è stato confermato nella riunione annuale periodica ed è stato aggiornato con la valutazione dello stress lavoro correlato.

Anche il DUVRI, per i rischi di interferenza delle ditte esterne è aggiornato e seguito puntualmente in collaborazione con l'RSPP delle cooperative affidatarie.

- Come medico competente, il dott. Gianni Tamburini, ha continuato la sua attività, portando avanti il piano sanitario aziendale per i dipendenti e effettuando diversi incontri con la direzione ed il personale. Sono state effettuate le visite sanitarie previste dal piano sanitario.

- E' stato incaricato il Centro Studi Enti Locali per la sistemazione della situazione fiscale (IRAP, IVA ...) oltre che per la formazione.

- il Piano aziendale di autocontrollo per gli alimenti (HACCP), è stato confermato rispettando la normativa del settore. Soprattutto è stata data attuazione alle normative relative ai MAC (Materiali a Contatto) per gli alimenti, elaborando il relativo protocollo e la messa a punto della necessaria documentazione.

Così l'Azienda risulta norma dal punto di vista delle disposizioni igienico- sanitarie.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

C'è da ricordare che, nel corso del 2018, è stato assegnato un incarico professionale all'ing. Cristiano Cristiani per effettuare il nuovo accatastamento al Catasto, a seguito di tutte le modifiche intervenute in questi anni, cosa che è stata fatta puntualmente.

12. IL BILANCIO ED I RICAVI

Nel 2018 il bilancio si è chiuso positivamente con un **utile di esercizio di €. 17.436,09**, lo scorso anno l'utile era stato di €. 41.711,90 .

Premesso ciò si rileva che i costi complessivi per la gestione per nel 2018 sono stati di €. **2.213,370,17**, contro €. 2.160.013,03 dello scorso anno, mentre nel 2016 erano €. 2.197.372,29, nel 2015 è stata di €. 2.167.200,51, nell'anno 2014 è stata di €. 2.155.202,59, nel 2013 è stata di €. 2.081.833,41, nel 2012 era stata di €. 2.108.976,00 nel 2011 era stata di €. 2.160.212,48 e nel 2010 era stata di €.2.019.561,00.

I ricavi sono stati nel 2018 €. **2.230.806,26**, nel 2017 €. 2.201.724,93, nel 2016 €. 2.234.191,63, nel 2015 €. 2.178.284,64, nel 2014 di €. 2.157.723,62, mentre nel 2013 sono state €. 2.087.263,80, nel 2012 erano €.2.158.432,00, nel 2011 erano state €. 2.169.511,32.

Quindi come si può notare il valore della produzione è aumentata di quasi €. 60.000,00, registrando il record di sempre, come del resto per le entrate.

Rispetto al Budget 2018 approvato dal CdA il 28.12.2017 si è registrato un aumento delle entrate di circa €. 127.509,20 come di seguito evidenziato nella tabella

BUDGET 2018	RICAVI	COSTI
Iniziale al 28.12.2017	2.103.297,00	2.103.297,00
1° variazione al 28.12.2018	2.200.397,00	2.200.397,00
Rendiconto al 29.4.2019	2.230.806,26	2.213.250,23

In particolare per quanto riguarda le **entrate**:

- la retta è rimasta, fissata in €. 54,50 (stessi livelli del 2010, mentre era stata di €. 54,00 nei primi 3 mesi, ridotta, per un breve periodo, dal 1.3.2012 in base ad un accordo con la SdS); -
- la quota capitaria per i non autosufficienti per il nucleo base è stata confermata dalla ASL in €. 52,32 al giorno.
- Nel 2018 abbiamo ricevuto ed un contributo dal Consorzio Cuoiodepur di €. 2.000,00 per il quarto anno consecutivo

Per voci di ricavo possiamo riportare il seguente schema delle entrate:

69

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI)

Tel. 0571 / 418252 Fax. 0571 / 418539 e.mail: d.fiordispina@delcampana.it

Part.I.V.A. 01084470507 Cod. Fisc. 82000570505



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

RICAVI	2015	%2015	2016	%2016	2017	%2017	2018	%2018
Rette sociali e privati RSA	1.256.231,21	57,67%	1.272.012,50	56,93%	1.317.687,99	59,84%	1.299.438,30	58,24%%
Quota sanitaria RSA	884.813,57	40,62%	857.627,32	38,38%	818.688,99	37,18	824.754,99	36,97%
Rette sociali e privati CD							47.118,00	2,11%
Quota sanitaria CD							16.605,31	0,74%
Fondazione CRSM	10.000,00	0,46%	0	0	0	0	0	0
Contributi vari	2.400,00	0,11%	2.166,50	0,097%	2.026,43	0,092%	2.500,00	0,11%
Rimborsi INAIL			13.619,76	0,60%	7.538,96	0,034%	15.713,55	0,70%
Proventi straordinari e vari			86.529,96	3,87%	47.206,85	2,14%	17.066,90	0,76%
Altre entrate e recuperi	1.150,68	0,05%	850,00	0,04%	3.602,44	0,061%	7.645,13	0,34%
Rimborsi tirocini extracurricolari	9.200,00	0,42%			6.000,00	0,02%	0	0
Altri proventi/sopravvenienze	13.622,87	0,62%					17.031,02	0,76%
TOTALE	2.178.284,64	100	2.234.191,63	100	2.201.724,93	100	2.230806,26	100

Come si vede le percentuali dei ricavi restano più o meno costanti negli anni. Quest'anno abbiamo voluto separare le entrate afferenti alla RSA da quelle per il Centro Diurno. Le prime rappresentano ben il 75,21 delle entrate totale, quelle semiresidenziali un po' meno del 3%. Le altre entrate sono una percentuale molto bassa.

Le rette per la residenza nel 2018 sono state complessivamente €. 2.124.193,25, per il centro Diurno €. 63.723,31, altri proventi sono stati €. 42.889,70.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Le entrate per la RSA da parte delle rette derivanti dalla compartecipazione utenti o da posti privati sono state €. 1.038.362,20, che rappresentano ben il 79,90% e solo il 20% da parte degli Enti Pubblici, come compartecipazione. Sempre per la semiresidenzialità la quota sanitaria, corrisposta dalla ASL, rappresenta il 36,97%.

C'è da rilevare che per l'ottavo anno consecutivo abbiamo potuto fare a meno del contributo del Comune per poter pareggiare il bilancio di gestione, a conferma dell'autonomia gestionale raggiunta dall'Azienda con questa organizzazione.

13. I COSTI PER LE DIVERSE VOCI

Per una maggiore comprensione della gestione riteniamo utile riportare una griglia indicativa delle spese sostenute e delle relative percentuali di spesa nell'ultimo biennio:

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4001010	Gas	€ 31.362,88	€ 34.356,36	€49.865,80
U4001015	Acquedotto	€ 17.103,40	€ 24.518,82	€27.250,35
U4001020	Energia elettrica	€ 31.966,65	€ 41.920,13	€33.741,60
U4001025	Telefono	€ 2.261,32	€ 1.424,26	€1.382,05
U4001030	Nettezza Urbana (TA.RI)		€ 9.065,71	€12.374,00
TOTALE UTENZE		€ 82.694,25	€ 111.285,28	€124.613,80
		3,97%	5,20%	5,63%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4001510	Vitto e generi alimentari	€ 194.874,79	€ 195.382,71	195.419,02
		9,35%	9,13%	8,82%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4001516	Presidi per incontinenza	€ 14.926,19	€ 19.152,02	€14.767,31
U4001517	Presidi vari medico-chirurgici	€ 11.061,60	€ 9.654,33	€9.818,52
U4001518	D.P.I.	€ 0,00	€ 789,34	€861,08
U4001519	Ausili e attrezzature sanitarie	€ 0,00	€ 3.299,04	€3.676,01
U4001525	Prodotti di cancelleria	€ 3.887,40	€ 8.863,74	€4.612,30
U4001530	Prodotti di pulizia ambienti	€ 476,25	€ 410,62	€394,19
U4001531	Detersivi e materiali per lavanderia	€ 3.242,16	€ 4.537,31	€3.639,50
U4001532	Monouso	€ 7.163,31	€ 6.889,06	€7.334,09
U4001533	Detersivi per lavastoviglie e lavapadelle	€ 1.843,93	€ 1.089,09	€1.777,19
U4001534	Acquisto stoviglie	€ 707,17	€ 294,44	€2.157,33



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

U4001535	Generi Diversi	€ 154,72	€ 0,00	€0,00
U4001536	Prodotti per igiene personale	€ 3.616,12	€ 8.420,07	€7.884,75
U4001537	Bavagli e telini monouso	€ 4.753,02	€ 5.109,86	€5.170,95
U4001545	Acquisto carburanti	€ 1.596,99	€ 1.580,74	€1.620,87
U4001546	Acquisto mobili e attrezzature (< 516 €)	€ 2.235,17	€ 4.862,07	€2.870,96
U4001547	Guardaroba Residenti	€ 1.001,62	€ 0,00	€0,00
U4001548	Acquisti per attività ricreative, socializzanti e volontariato	€ 2.653,47	€ 2.437,17	€1.644,63
TOTALE ACQUISTI		€ 59.319,12	€ 77.388,90	€68.229,68
		2,85%	3,61%	3,08%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4002001	Prestazioni di lavoro interinale Sanitario	€ 55.272,02	€ 57.724,57	€37.880,87
U4002002	Prestazioni di lavoro interinale Amministrativo	€ 25.724,62	€ 20.458,19	€23.252,05
U4002003	Prestazioni di lavoro interinale Socio-Assistenziale	€ 127.619,91	€ 85.062,57	€77.796,26
U4002004	Prestazioni di lavoro interinale Manutenzioni			€3.971,62
U4002005	Prestazioni di lavoro interinale Ausiliario			
U4801020	Imposta IRAP su stipendi al personale interinale	€ 14.829,57	€ 10.620,89	€10.273,63
TOTALE INTERINALE		€ 223.446,12	€ 173.866,22	€153.174,43
		10,72%	8,12%	6,92%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4002006	Servizio Elaborazione Stipendi	€ 6.908,92	€ 7.530,39	€6.076,41
		0,33%	0,35%	0,27%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4002010	Cooperativa prestazione di Lavoro Socio-Assistenziale	€ 506.630,17	€ 553.607,56	€247.334,70
U4002014	Cooperativa prestazione di Lavoro Ausiliario	€ 82.847,76	€ 82.853,76	€34.519,90
U4002015	Cooperativa prestazione di Lavoro Animazione	€ 41.773,92	€ 41.773,92	€17.405,80
U4002016	Cooperativa prestazione di Lavoro Fisioterapia	€ 48.571,20	€ 48.571,20	€20.238,00
U4002017	Coop. Prest. Servizi 1°Piano C. PANCOLE			€65.193,89
U4002018	Coop. Prest. Servizi 2°Piano C. PANCOLE			€413.635,49
U4002019	Coop. Prest. Servizi CASA PRESENTI			€25.093,70
TOTALE COOPERATIVE		€ 679.823,05	€ 726.806,44	€823.061,48
		32,63%	33,95%	37,18%



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4002030	Disinfestazione e derattizzazione	€ 1.024,80	€ 973,56	€1.128,50
U4002035	Servizio di lavanolo biancheria piana	€ 13.754,78	€ 12.887,67	€14.328,64
U4002050	Assistenza Software		€ 789,95	€0,00
U4002055	Assicurazione immobili		€ 3.325,00	€3.325,00
U4002056	Assicurazione Automezzi	€ 700,00	€ 699,50	€670,00
U4002057	Assicurazione RCT	€ 1.075,00	€ 1.900,00	€1900,00
U4002060	Spese Postali	€ 903,61	€ 1.050,63	€1.236,85
U4002070	Smaltimento rifiuti speciali	€ 2.108,16	€ 2.504,66	€1.512,80
U4002076	Servizio medico competente	€ 3.551,29	€ 2.256,91	€3.510,44
U4002085	Servizi estetici (parrucchiere - podologia)	€ 15.644,40	€ 15.650,00	€15.600,00
U4002090	Assistenza e consulenza per sistemi di qualità	€ 2.475,80	€ 6.013,19	€4.970,30
U4002095	Altri servizi da vari soggetti	€ 12.816,92	€ 10.128,40	€11.052,90
U4002096	Servizio religioso e di culto	€ 561,00		€99,00
U4002097	Attività ricreative, di socializzazione e volontariato	€ 2.080,23	€ 2.592,49	€3.050,60
TOTALE SERVIZI		€ 56.695,99	€ 60.771,96	€62.286,03
		2,72%	2,84%	2,81%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4002510	Manutenzione Immobili	€ 2.336,52	€ 3.216,09	€6.169,45
U4002515	Manutenzione resede e giardino		€ 392,84	
U4002520	Manutenzione impianti	€ 19.782,77	€ 15.780,57	€16.066,50
U4002525	Manutenzione attrezzature	€ 6.630,42	€ 7.895,99	€3.491,02
U4002526	Manutenzione Automezzi	€ 1.695,92	€ 365,74	€510,20
U4002530	Manutenzione Software	€ 5.587,40	€ 5.707,02	€7.764,01
U4002551	Manutenzione Immobili e Varie Previste	€ 10.000,00	€ 50.000,00	
TOTALE MANUTENZIONI ORDINARIE		€ 46.033,03	€ 83.358,25	€34.001,18
		2,21%	3,89%	1,53%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4003010	Spese per tirocini extracurricolari	€ 6.000,00	€ 7.403,85	€6.384,62
U4003510	Competenze al personale dipendente Socio-Assistenziale (11)	€ 266.832,06	€ 250.020,37	€250.023,88
U4003511	Competenze al personale dipendente Sanitario (4)	€ 109.145,19	€ 110.178,25	€112.886,98
U4003512	Competenze al personale dipendente Amministrativo (2)	€ 73.662,23	€ 73.696,63	€74.328,29
U4003513	Competenze al personale dipendente Lavanderia (2)	€ 43.191,90	€ 44.276,00	€46.165,41
U4003514	Competenze al personale dipendente Ausiliario			
U4003560	Oneri previdenziali INAIL	€ 4.788,81	€ 9.072,03	€362,43



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

U4003565	Oneri previdenziali CPDEL	€ 118.564,71	€ 113.568,83	€113.936,33
U4003570	Oneri previdenziali EX-INADEL	€ 12.078,42	€ 11.572,87	€11.603,31
U4003590	Formazione e aggiornamento dipendenti	€ 4.505,50	€ 845,06	€3.177,80
U4003591	Rimborsi spese ai dipendenti	€ 659,30	€ 78,80	€622,90
U4801020	Imposta IRAP su stipendi al personale dipendente	€ 37.692,04	€ 36.133,07	€36.254,34
TOTALE PERSONALE		€ 677.120,16	€ 656.845,76	€655.926,29
		32,50%	30,68%	30,07%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4004510	Consulenze tecniche	€ 8.407,28	€ 5.605,48	€2.415,00
U4004515	Consulenze legali	€ 3.194,28	€ 375,00	€4.078,14
U4004525	Competenze professionali varie		€ 1.203,77	10.792,12
U4004530	Spese per Commissioni Giudicatrici			3136,18
TOTALE CONSULENZE		€ 11.601,56	€ 7.184,25	€20.421,44
		0,56%	0,34%	0,92%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4005010	Adesioni ad associazioni diverse	€ 2.850,00	€ 250,00	€300,00
U4301020	Interessi passivi su mutui	€ 4.343,93	€ 3.212,29	€2.681,41
U4301020	Interessi passivi per oneri bancari	€ 796,03	€ 1.521,50	€515,93
U4801041	Bolli e registro	€ 24,00	€ 30,00	40,00
U4801042	Imposte, tasse e tributi diversi	€ 705,49	€ 829,79	€1.096,56
U400020	Compensi revisori			€ 4.758,00
U400515	Abbuoni e arrotondamenti passivi			€ 159,46
U4005025				€ 1.680,00
U4005030	Spese per pubblicazioni gare			€ 3.413,74
TOTALE ALTRI COSTI		€ 8.719,45	€ 5.843,58	€14.664,20
		0,42%	0,27%	0,66%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
U4501010	Sopravvenienze passive			€20.432,25
TOTALE SOPRUVVENIENZE				€20.432,25
				0,92%
U4006010	ammortamento terreni e fabbricati	€ 28.589,09	€ 29.978,13	€29.090,31
U4006020	Amm.to mobili e arredamento	€ 795,68	€ 795,68	€949,40
U4006030	Amm.to attrezzatura specifica, sanitaria	€ 764,44	€ 777,88	€713,22
U4006035	Amm.to attrezzatura varia	€ 3.469,18	€ 1.432,97	€1.680,90



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

U4006050	Amm.to macchine elettroniche ed elettriche	€ 1.172,42	€ 1.419,20	€1.144,53
U4006056	Amm.to Beni <516€	€ 944,04		€225,70
U4006060	Amm.to autoveicoli e motoveicoli ordinari	650	€ 325,00	
TOTALE CONSULENZE ESTERNE		€ 36.384,85	€ 34.728,86	€33.804,06
		1,75%	1,62%	1,52%

	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017	BILANCIO 2018
TOTALE	2.083.621,29 €	2.140.992,60€	2213.250,23 €

Anche se le spese sono cresciute, in virtù dell'aumentato fatturato, e spese percentualmente restano abbastanza in linea con gli anni precedenti. Le spese per le utenze sono cresciute leggermente, esse appresentano il 5,63%. così come per l'acquisto di beni, che sono al 3,61%. La seconda spesa, dopo quella delle risorse umane resta quella pe il vitto, che rappresenta l'8,82%.

La voce di spesa più grossa è quella relativa alle risorse umane utilizzate pe la gestione dei servizi, intese come somma dei costi fra dipendenti dell'ASP, lavoro somministrato e spese per appalto. Queste 3 tipologie sono strettamente correlate e variano in relazione ai servizi affidati, alle sostituzioni che si sono rese necessarie ed all'organico dell'Ente. La spesa per il personale è rimasta uguale, cioè intorno al 30%, compreso €. 36.254,00 per l'IRAP, che resta al 7,50% per le ASP., invece quella per le cooperative è aumentata al 37,18% (oltre 3 punti in più dello scorso anno), in virtù dei maggiori servizi affidati ed al nuovo appalto. Per la somministrazione di lavoro si registra una diminuzione di circa €. 20.000,00 che la porta intorno al 7%, abbassandola di 1 punto rispetto allo scorso anno. Le sole spese per le risorse umane rappresentano ben il 74,17%, nel 2018 il 72,75% della spesa complessiva dell'Azienda, mentre nel 2016 si attestavano sul 75,85. Questa percentuale è più o meno in linea con le altre RSA, in virtù dei parametri di personale previsti dalle normative regionali.

Occorre considerare anche una sopravvenienza passiva, dovuta a spese degli anni precedenti, che ammonta a circa il 20%.

C'è da rilevare che gli interessi sui mutui assunti verso la fine degli anni Novanta per la ristrutturazione ammontano a soli €. 2.681,41, mentre qualche anno fa erano di decine di migliaia.

Le spese per le altre voci sono contenute: 2,81% per i servizi, 0,92% per gli incarichi, 1,55% per le manutenzioni, 3,08% per i beni.

16. GESTIONE PATRIMONIALE

A differenza di altre ASP, la nostra Azienda non ha patrimoni da gestire se non quello relativo alla sede della propria attività.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Infatti l'ASP "Del Campana Guazzesi" è proprietaria di Casa Pancole (nucleo storico nel quale si è incentrata nei secoli l'attività), Casa Presenti (donata a suo tempo dal Comune di San Miniato) e delle parti di edifici e di aree derivanti dalla ristrutturazione della fine degli anni Novanta.

Così tutta la struttura attuale è utilizzata come bene strumentale per l'attività istituzionale prevista dallo statuto prevista: quella dell'erogazione dell'assistenza agli anziani.

Nel 2007 abbiamo introdotto la contabilità economica, così anche la gestione patrimoniale è stato un elemento importante per redigere il rendiconto dal 2007 in poi.

Siamo partiti dalla situazione patrimoniale al 31.12.2006 che vedeva un valore per i fabbricati di €. 4.025.951,73 ed altri €. 142.932,10 come valore di oggetti i mobili, per complessivi €. 4.168.883,23, con un debito, sempre a tale data, di €. 889.006,70 per i mutui contratti precedentemente per la ristrutturazione. Tale cifra è stata riportata in bilancio per alcuni anni.

A seguito delle definizioni dell'inventario, sono stati valorizzati i beni inventariati e sono state suddivise in diverse voci, come sotto riportato.

A1010 Immobilizzazioni Immateriali

A101020 Software e licenze d'uso 13.314,00

Totale Immobilizzazioni Immateriali: 13.314,00

A1020 Immobilizzazioni Materiali

A102010 Terreni e fabbricati 1.015.978,54

A102030 Attrezzature specifica e sanitaria 15.050,25

A102035 Attrezzatura varia 15.086,19

A102040 Macchine Ufficio Elettroniche 7.666,00

A102050 Mobili e Arredi 11.031,51

A102055 Autoveicoli e motoveicoli ordinari 2.600,00

A102056 Beni <516€ 12.063,22

Totale Immobilizzazioni Materiali: **1.079.475,71**

Abbiamo quindi aumentato il valore delle immobilizzazioni materiali, rispetto allo scorso anno, che erano €.1.059.584,14, mentre nel 2016 erano €. 1.004,584,14, contro €. 978.333,97 del 2015.

Le rette arretrate da riscuotere sono più o meno le stesse degli anni precedenti: a fine 2016 avevamo da riscuotere €. 191.241,15, alla fine del 2017 erano €. 194.542,34. Ad aprile 2018 avevamo da riscuotere €. 175.114,74, mentre attualmente questi crediti sono ridotti ad €. 116.582,65. Siamo in contatto con diversi amministratori di sostegno che dovrebbero sbloccare diverse somme.

Da un riscontro contabile di alcuni giorni fa abbiamo rilevato che ci sono ulteriori €. 55.000,00 circa da riscuotere di piccole cifre arretrate, fra questi un debito di €. 18.000,00, il recupero del



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

quale verrà affidato quanto prima all'avvocato, mentre diverse altre somme verranno riscosse nei prossimi giorni.

Alcune azioni legali sono in corso con altri morosi, anche in riferimento ad anni passati.

Altre rette arretrate relative agli anni precedenti, delle quali abbiamo già messo in bilancio la svalutazione, potrebbero essere incassate anche grazie all'azione di recupero che l'Avvocato incaricato segue costantemente.

Per quanto riguarda altri debiti occorre rilevare che oltre alle fatture da ricevere abbiamo comunque rilevato €. 5.975,11, relativi alle cauzioni al 31.12.2006, ed altri €. 50.665,14 per le cauzioni dal 2007 ad oggi.

La questione del recupero crediti va inquadrata nella normativa regionale sulle partecipazioni e alla luce delle numerose sentenze che vengono emesse dai diversi organi di giudizio.

Si precisa al riguardo che oltre agli utenti, in caso di morosità, andrebbero chiamati in causa anche i Comuni, che hanno inviato gli assistiti, poiché sono titolari del servizio che i gestori effettuano per loro conto. Tale possibilità è però difficoltosa e quindi è opportuno attivare l'azione legale appena possibile.

INTERVENTI SULLA STRUTTURA

Dopo aver completato, negli anni precedenti, il rinnovo degli arredi (soprattutto letti e poltrone), delle lampade d'emergenza ed aver effettuato vari interventi di manutenzione, avere rivestito le poltroncine, avere arredato il centro benessere, nel 2015 ed inizio 2016 ci siamo concentrati prioritariamente nella ristrutturazione del 1° piano di Casa Presenti, nel 2016 abbiamo puntato sul rifacimento completo del tetto dell'edificio principale, che è stato un intervento molto importante, perché ha messo in sicurezza una delle parti principali della struttura. Nel 2017 siamo intervenuti, in modo consistente, sul piazzale panoramico, rifacendolo completamente, in quanto manifestava grossi problemi di tenuta con infiltrazioni in varie parti del piano sottostante.

Come si vede in tre anni, grazie alle risorse disponibili sono stati effettuati tre interventi consistenti su parti fondamentali della struttura:

-2015-2016: ristrutturazione completa del 1° piano di Casa Presenti, con la realizzazione di nuove camere con bagno annesso. Ristrutturazione che ci ha permesso di potere avere l'autorizzazione per la trasformazione di 6 posti letto per autosufficienti in posti per non autosufficienti, molto utili per garantire lo sviluppo futuro dell'ASP.

-2016: in settembre-ottobre è stata effettuata la ristrutturazione completa del tetto settecentesco di Casa Pancole con l'impermeabilizzazione delle coperture con la revisione dei



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

coppi e tegoli, inoltre è stata effettuata l'impermeabilizzazione completa dei tetti piani laterali a quello del salone, oltre al fronte superiore dell'ingresso. Sono stati installati molti dissuasori per i piccioni e vari altri interventi sulle coperture. Questi lavori sono stati certificati dal tecnico per una spesa complessiva di €. 34.553,20, oltre agli altri lavori sulle gronde.

-2017: a seguito di gara sono stati affidati alla ditta Ediltecna di Santa Maria a Monte i lavori di ristrutturazione completa del piazzale e della rampa del piazzale panoramico. All'inizio era stata finanziata solo la parte del piazzale, poi è stato deciso di effettuare anche la ristrutturazione della rampa attigua e di tutta l'area, inserendo miglioramenti rispetto al progetto iniziale, sostenendo una spesa di oltre €. 47.000,00.

- Nel 2018 l'intervento più importante sono stati quelli effettuati sugli impianti di sicurezza: Rifacimento completo di tutto l'impianto di chiamata dalle camere con la sostituzione di tutte le tastiere, con l'installazione di diverse nuove in vari punti della struttura per aumentare la sicurezza con chiavette di controllo. E' stato rivisto l'impianto antintrusione (il perimetro della struttura è tutto allarmato), installazione di 2 nuove telecamere alle due entrate, quella principale e quella del - 2. E' stato migliorato il sistema di controllo del piano 1 di Casa Pancole, sono stati installati anche 3 apparecchi telefonici a disposizione degli anziani per permettere loro di chiamare verso l'esterno(uno per ogni piano) ... il tutto per una spesa di €. 17.341,08. Questi interventi garantiranno per diversi anni il controllo e la sicurezza degli anziani e della struttura.

Dal 2014 al 2018 grazie all'inserimento da parte dei servizi sociali di un muratore come tirocinio extracurriculare abbiamo potuto effettuare molti interventi di manutenzione sulla struttura, senza grandi costi per l'Azienda. In particolare sono state effettuate molte riprese in diversi ambienti ai nuclei e molte tinteggiature, oltre alla realizzazione diversi interventi sulla facciata lungo la strada e su quella sul retro.

Nel corso del 2018 sono state effettuati diversi interventi o acquisti per migliorare la funzionalità dei servizi:

	TIPOLOGIA INTERVENTO	DITTA	SPESA
1	Sistemazione vialetto del giardino	EDILGIADA	2.074,00
2	Lastre paracolpi per ambulatorio	AB	2.032,26
3	Attrezzature ed arredi giardino ed altri spazi esterni	OBI e BRICO	979,44
4	Riparazione lavatrice grande	DITTA MS	2.244,80
5	Nuovo condizionatore nel salone del 1° Piano Pancole	CISS	2.440,00



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

			10.070,50

Nel corso del 2018 sono stati effettuati molti interventi come l'imbiancatura delle stanze, le riprese e la sistemazione della facciata esterna e del muro di recinzione, sistemato completamente l'ambulatorio infermieristico e interventi su impianti e la struttura.

La spesa sostenuta nel 2018 per tutti questi interventi ammonta ad **€. 27.411,58**.

Questi interventi sulla struttura ed acquisti hanno permesso di migliorare ulteriormente gli ambienti e renderli più adeguati alle necessità ed alle normative esistenti.

Soprattutto in un regime di Libera scelta, come quello che si sta configurando, sia essenziale che l'immobile si presenti in modo adeguato ai clienti e che le attrezzature siano confacenti alle necessità. Tutto ciò permette di avere una struttura all'altezza con i tempi ed in linea con le scelte di qualità che abbiamo indicato.

17. CONSIDERAZIONI SULLA GESTIONE

Per il 2018 abbiamo la seguente situazione:

	ATTIVITA'	PASSIVITA'
Stato patrimoniale	2.165.596,66	2.148.040,63

PROFITTI E PERDITE	COSTI	RICAVI	UTILE D'ESERCIZIO
	2.213.250,23	2.230.806,26	17.556.03

Al 31.12.2017 avevamo la seguente situazione:

	ATTIVITA'	PASSIVITA'
Stato patrimoniale	2.091.900,73	2.050.188,83

PROFITTI E PERDITE	COSTI	RICAVI	UTILE D'ESERCIZIO
	2.160.013,03	2.201.724,93	41.711,90

Il bilancio nel 2018 si è chiuso positivamente e con un'utile di **€. 17.436,09** (nel 2016 l'utile è stato €. 41.711,17) e non si ravvisano sofferenze da considerare.

C'è da rilevare che abbiamo avuto anche oltre €. 16.000,00 di sopravvenienze passive per fatture relative agli anni precedenti.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Il risultato è stato quindi positivo ed è stato possibile grazie ad avere tenuto sotto controllo le spese ed avere incassato rette per un'occupazione dei posti letto di oltre il 99,51%.

Il bilancio risulta essere pertanto corretto, veritiero ed in linea con le normative vigenti.

Si fa presente che, d'intesa con il collegio dei revisori, abbiamo teso a riconsiderare le varie voci di bilancio, rivedendone anche alcune vecchie da aggiornare.

Si può rilevare anche che prudenzialmente nelle passività è prevista una voce "Fondi rischi ed oneri" dove sono state inserite somme per:

- Rinnovi contrattuali per €. 30.687,47 (nel 2018 erano circa 46.000,00) per eventuali aumenti contrattuali previsti dal 2019. Tale cifra è da ritenersi congrua.
- Fondo produttività per €. 39.062,96 (per pagare la produttività 2018).
- Fondo svalutazione crediti confermato in €. 74.199,13 (in base alle svalutazioni fatte negli anni precedenti per le rette non riscosse),
- Fondo ferie maturate e non liquidate per €. 28.239,31 (per i 201 giorni di ferie maturati e non utilizzate al 31.12.2018, rispetto ai 276 dell'anno precedente);
- Accantonamento manutenzioni future €. 55.185,10, a seguito della decisione di accantonare alcune somme nei bilanci precedenti per interventi su attrezzature e lavori sulla struttura.

Vogliamo inoltre rilevare che il Fondo di dotazione è di €. 74.993,37 e che l'Utile di esercizio degli anni precedenti (2007-2017) è di €. 152.008,95.

Detto ciò pensiamo quindi che il bilancio dell'Azienda permetta al Consiglio di Amministrazione di portare avanti la gestione in modo adeguato.

Si tratta di capire, per il futuro, quanto abbiano inciso le partite straordinarie per comprendere meglio il valore della gestione, per potere anche assumere decisioni strategiche relative ai costi dei servizi effettivi, i ricavi e soprattutto le tariffe da applicare agli utenti.

Alla fine, si impongono alcune considerazioni generali, per capire i problemi che sono a monte dei bilanci delle Aziende come la nostra. I costi di gestione, sopra riportati, rapportati a quelli sociali ed a quelli sanitari si possono suddividere, in base allo schema regionale allegato 4 alla delibera GRT n° 402/2004 ed alle spese effettivamente sostenute, mediante una tabella che ci permette di capire l'incidenza della singola voce sul costo giornaliero, tenendo presente i conteggi sostenuti, considerando tutto, anche l'ospedale e le vacanze.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

COSTO SOCIALE 2017		€ /al giorno	2018	
<i>Tot. giornate sociali</i>	22.333			
VOCE DI COSTO	IMPORTO		IMPORTO €.	€/giorno
RESPONSABILE DELLA STRUTTURA	€ 53.085,43	€ 2,38	€ 57.784,93	€ 2,55
ADDETTI ALL'ASSISTENZA DI BASE DELLA PERSONA (N.1 OPERATORE OGNI 10 OSPITI)	€ 201.590,07	€ 9,03	€ 208.786,08	€ 9,20
AMMINISTRATIVI (2 impiegati)	€ 63.192,79	€ 2,83	€ 71.706,82	€ 3,16
ANIMAZIONE (2 operatori+amateriali+gite)	€ 44.210,92	€ 1,98	€ 50.545,02	€ 2,23
LAVANDERIA E GUARDAROBA (2 operatori+appalto B. piana+detersivi)	€ 77.896,94	€ 3,49	€ 84.270,11	€ 3,71
VITTO (intersa giornata alimentare)	€ 195.362,12	€ 8,75	195.419,00	8,61
SERVIZI AUSILIARI-PULIZIE (coop)	€ 82.843,76	€ 3,71	84.270,11	3,73
UTENZE (acqua,luce,gas,telefono)	€ 111.288,28	€ 4,98	124.613,80	5,49
AGGIORNAMENTO PERSONALE (iscriz. corsi)	€ 923,90	€ 0,04		0
SPESE VARIE - (Imposte,tasse,assicurazioni,trasporti, cancelleria, piccole attrezzature,monouso)	€ 24.105,52	€ 1,08	27.898,73	1,23
MANUTENZIONE ORDINARIA	€ 83.358,25	€ 3,73	34.001,18	1,50
AMMORTAMENTO IMMOBILI o AFFITTO	€ 29.978,13	€ 1,34	29.090,31	1,28
AMMORTAMENTO MOBILI - ARREDI	€ 4.728,86	€ 0,21	4.713,75	0,21
SPESE DI GESTIONE(I.626/94 -HACCP, consulenze, revisori, incarichi, paghi, software)	€ 34.953,06	€ 1,57	37.186,23	1,64
PARRUCCHIERE E PODOLOGO	€ 15.650,40	€ 0,70	15.600,00	0,69
MANUTENTORE, GIARDINIERE, SPAZI ESTERNI	€ 6.000,00	€ 0,27	11.052,90	0,49
ALTRE SPESE (rifiuti speciali,derattizzazione, ecc.)	€ 3.478,22	€ 0,16	2.641,30	0,12
MATERIALE IGIENICO SANITARIO Oltre quello compreso nella quota sanitaria (telini, bavagli, prodotti igienici...)	€ 20.418,94	€ 0,91	13.055,65	0
Altro (Sopravvenienze, rimanenze, bolli...)	30,00			0,58
Differenza a bilancio	€ 2.631,54	€ 0,12		0
QUOTA INTERESSI MUTUI	€ 3.212,28	€ 0,14	2.681,41	0,12
INTERESSI PASSIVI E ONERI BANCARI	€ 1.521,57	€ 0,07	515,93	0,02
Totale costi di parte sociale	€ 1.060.430,98	€ 47,48	€ 1.056.255,92	€ 46,54



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

COSTO SANITARIO 2017		€ /al giorno	2018	
Tot. giornate sanitarie	Gg 18.332			
VOCE DI COSTO	IMPORTO		IMPORTO €.	€/giorno
MATERIALE SANITARIO	€ 32.105,41	€ 1,75	24.585,83	1,27
PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA ALLA PERSONA	€ 806.360,30	€ 43,99	835.144,33	10,10
INFERMIERI	€ 212.545,58	€ 11,59	196.054,33	43,33
FISIOTERAPIA	€ 48.571,20	€ 2,65	53.044,73	2,73
Totale costi di parte sanitaria	€ 1.099.582,49	€ 59,98	€ 1.108.828,82	€ 57,13
TOTALE COSTI 2014	€ 2.160.013,03	€ 107,46	€ 2.165.084,74	104,89

Ne deriva che il costo giornaliero per assistere un anziano non autosufficiente, in base al bilancio consuntivo del 2018, risulta di €. **104,89** circa, mentre negli anni precedenti abbiamo la seguente situazione:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Costo complessivo	€. 106,27	€. 106,23	€. 108,98	€. 107,89	€. 106,68	€. 109,02	€. 107,46 €. 106,58*

*costi compreso considerando anche le giornate ospedaliere, mentre negli anni scorsi ciò non erano considerate.

Come si vede negli ultimi anni la spesa è stata più o meno agli stessi livelli, mentre nel 2018 è diminuita di oltre 2,00 euro e nel corso degli anni le variazioni possono essere imputate a sopravvenienze attive, spese manutenzioni, accantonamenti, variazione utenze....

La variazione di costo dipende molto dal tasso di occupazione, cioè dalle presenze complessive, che determina il divisore e dalle spese di gestione sostenute nell'anno di riferimento. Il costo più basso nel 2018 si deve anche all'aumento delle giornate di presenza di non autosufficienti, che hanno un peso maggiore.

Nell'esercizio 2016 avevamo avuto un considerevole aumento, perché abbiamo considerato la voce degli oneri straordinari (insussistenze e sopravvenienze), che da sola incide oltre €.4,5.

Se consideriamo le giornate complessive, cioè compreso periodi di ospedale e vacanza, abbiamo una spesa di €. 46,54 per il sociale, €. 57,13, per complessivi €. **104,89**, come costo giornaliero.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“*Del Campana Guazzesi*”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Le entrate previste sono di €. 106,82 al giorno per le persone non autosufficienti convenzionate o con *vaucher*, però c'è da considerare che diversi anziani corrispondono la retta privata che è prevista in €. 95,00 al giorno, €. 90,00 quelli entrati nel 2016.

Più o meno anche in altre RSA il costo è simile al nostro.

Alcuni anni fa abbiamo promosso un *benchmarking* sui costi relativi al consuntivo 2014, a cui hanno aderito ben 10 Aziende pubbliche di servizi alla persona della Toscana ed abbiamo avuto la seguente media:

TIPOLOGIA COSTI	2014
Costi parte sociale	€. 48,52
Costi parte sanitaria	€. 58,06
Totale spesa	€. 104,58

Per quanto riguarda il confronto sulle entrate derivanti dalla retta sociale 2015, in base ad una media delle 22 ASP in funzione, siamo a circa € 52,187, mentre la nostra è, da diversi anni, dal 2010, fissata ad €. 54,50.

Confrontando i costi dello scorso anno per le diverse voci non si notano scostamenti significativi, ma solo di pochi decimali, ciò significa che il bilancio è coerente ed omogeneo con quello degli anni precedenti.

A livello regionale è stato deciso di stabilire la media della retta di compartecipazione pubblica in €. 53,50, come livello massimo. La nostra zona si è invece attestata su un valore massimo di €. 53,00.

Questo ci porta a considerare il DPCM del 2001, il quale prevedeva che le spese sanitarie dovessero costituire il 50% della spesa complessiva, non viene attuato completamente dalla Regione nella definizione della quota sanitaria, ma sono impropriamente i ricavi sociali che ripianano i costi sanitari delle RSA. Infatti i costi sanitari, relativi alla gestione 2018, sono sensibilmente superiori a quelli sociali, di circa €. 11,00, quindi diciamo che la maggiore retta prevista per il sociale compensa l'importo di quella sanitaria.

Per circa 10 anni purtroppo la Regione Toscana non ha adeguato la quota sanitaria (€. 52,32), però a fine 2018 la Regione ha deciso di aumentarla dal 1.1. 2019 ad €. 52,92 e dal 1.1.2020 ad €. 53,32.

Questa relazione ha voluto scandagliare il consuntivo da diversi punti di vista, e non solo da quello economico, perché pensiamo che sia importante collegare le risorse alle attività, la



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

qualità ai costi, con l'obiettivo principale di garantire agli utenti il più alto benessere possibile, come prevede la nostra *mission*.

Per dati più puntuali si rinvia allo schema di bilancio consuntivo.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE
(Dott. Delio FIORDISPINA)

Relazione attività e rendiconto 2018