



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

RENDICONTO BILANCIO ANNO 2013

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

San Miniato 28 aprile 2014

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

OGGETTO: Relazione attività e rendiconto anno 2013.

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 2013. Questo documento affronta alcuni aspetti principali, mentre rinviando per altri punti alla nota relativa al raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore per il 2013 (approvata dal CdA con deliberazione n° 3 del 23.4.2013). 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 *stakeholders*.

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.

C'è da rilevare che nel corso del 2013 sono state fatte le modifiche necessarie allo Statuto per adeguarlo alle normative vigenti e i cambiamenti proposti sono state approvati dal Consiglio Comunale di San Miniato, come prevede la legge regionale. Alla fine del 2013 è stata approvata anche una nuova edizione della Carta dei servizi, il Piano Triennale per la trasparenza ed il Codice di comportamento.

Vediamo comunque in dettaglio le diverse aree di attività.

1. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

A seguito delle autorizzazioni al funzionamento n° 1 del 28.5.2008 e n° 1 del 28.2.2012 la Residenza per anziani "Del Campana Guazzesi" è autorizzata per la seguente tipologia di posti:

- 48 posti letto per anziani non autosufficienti,
- 12 posti letto per anziani autosufficienti,
- 4 posti di Centro Diurno per non autosufficienti,
- 3 posti per Centro Aperto per autosufficienti.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Inoltre sono a disposizione del Comune di San Miniato n° 2 appartamenti (1 monolocale ed 1 bilocale) per persone con problemi 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.

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

Oggi l'Azienda dispone di 44 posti per non autosufficienti convenzionati con l'ASL n° 11 e 4 non convenzionati, da occupare a livello privato. Due di questi sono stati però convenzionati con altre ASL. Così i posti a libero mercato (costosi per gli utenti e poco remunerativi per l'Azienda), rispetto ad altre RSA, sono in numero contenuto.

Gli anziani ospitati nella struttura residenziale, al 31 dicembre 2013, avevano la seguente provenienza:

<i>Comune di provenienza</i>	2011	2012	2013
SAN MINIATO	25	27	26
CASTELFRANCO	7	4	3
MONTOPOLI	5	4	4
SANTA CROCE	1	2	2
FUCECCHIO	6	5	5
EMPOLI	4	7	6
CERTALDO	4	4	4
MONTESPERTOLI			1
MONTELUPO	1	1	2
CASTELFIORENTINO		1	
CERRETO GUIDI	2		
VINCI	1	1	1
MONTAIONE		1	1
LAстра A SIGNA	1	1	1
COLICO (Lecco)	1	1	1
Totale	58	59	57

Gli utenti del Comune di San Miniato rappresentano quindi quasi il 50%, gli altri sono della zona socio-sanitaria, mentre 1 è fuori zona ed 1 fuori regione,

Sempre alla data del 31.12. 2013 erano presenti:
4 utenti di Centro Diurno



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

3 utenti di Centro Aperto.

Nell'anno 2013 abbiamo prestato l'assistenza complessivamente a 99 utenti, come meglio specificato sotto :

TIPOLOGIA	2011	2012	2013	Di cui Donne	Di cui Uomini
Autosufficienti	15	13	16	11	5
Non autosufficienti convenzionati ASL n 11	69	59	60	44	16
Non autosufficienti privati		16	12	10	2
Non autosufficienti convenzionati con altre ASL		2	2	1	1
TOTALI Residenziali	84	90	90	66	24
Centro Diurno	8	9	6	3	3
Centro Aperto	4	3	3	1	2
TOTALI Semiresidenziali	12	12	9	4	5
TOTALI UTENTI ASSISTITI	96	102	99	64	29

Nel corso dell'anno 2013 sono stati ammessi 26 anziani nella tipologia residenziale e 1 in quella semiresidenziale.

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

L'età media dei residenti negli anni si è mantenuta più o meno costante.
(rilevazione al 31/12)

ANNO	2010	2011	2012	2013
Complessiva	79,65	79,32	79,93	80,65
Autosufficienti	72,83	77,25	77,92	78,38
Non autosufficienti	80,79	79,86	80,45	81,24

L'età media è abbastanza bassa, poiché ci sono persone giovani con problemi psichiatrici o di salute, 2 soggetti di 59 anni e complessivamente 10 persone con età inferiore a 70 anni che contribuiscono ad abbassare la media.

C'è da rilevare che abbiamo 14 anziani (quindi quasi un quarto del totale) che hanno superato i 90 anni, il più vecchio ne ha 98.

Suddivisi per fasce d'età la situazione, al 31 dicembre nel triennio, era la seguente:

Fascia età	2011	Di cui donne 2011	Di cui uomini 2011	2012	Di cui donne 2012	Di cui uomini 2012	2013	Di cui donne 2013	Di cui uomini 2013
------------	------	-------------------------	--------------------------	------	-------------------------	--------------------------	-------------	-------------------------	--------------------------



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

0-64	6	2	4	5	2	3	3	1	2
65-74	11	3	8	10	5	5	11	4	7
75-85	22	16	6	27	19	8	24	16	8
oltre 85	19	15	4	17	13	4	19	15	4
TOTALE	58	36	22	59	39	20	57	36	21

Le donne rappresentano bel il 63%.

Confrontando le giornate e la media di presenza del 2011, del 2012 e 2013 abbiamo la seguente tabella:

TIPOLOGIA	Giorna te annue 2011	N° perso ne medi e prese nze giorn aliere 2011	Tasso % di occupa zione posti 2011	Giornate annue 2012	N° perso ne medie prese nze giorna liere 2012	Tasso% di occupazion e posti 2012	Giornate annue 2013	N° person e medie presen ze giornal iere 2013	Tasso% di occupazion e posti 2013
<u>Autosufficienti</u> (12 pl)	4.259	11,6	97,24 %	4.342	11,86	98,86%	4.076	11,16	93,00%
<u>Non</u> <u>autosufficienti</u> (48pl)	16.907	46,30	96,50 %	17.185	46,95	97,82%	17.181	47,04	98,00%
Di cui privati + convenzioni fuori ASL (2pl)	1.315	3,57	90,07 %	1.397	3,82	95,42%	1.358	3,72	93,00%
Di cui solo privati	688	1,88	84,94 %	676	1,85	92,35%	639	1,75	87,53%
Di cui solo convenzionati extra ASL 11 (2pl)	627	1,71	99,52 %	721	1,97	98,50%	719	1,96	98,00%
<u>Centro Diurno</u> (60% equivalente)	1.108 = 665	3,03= 1,81	75,89 %	878= 527	2,4= 1,44	59,97%	739= 443	2,02= 1,21	50,50%
<u>Centro aperto</u> (37% equivalente)	475= 175	1,30	43,38 %	583= 216	1,59= 0,59	53,24%	474= 175	1,29= 0,47 %	43,00%

Nel 2013, pur avendo avuto un tasso di occupazione molto alto, per i non autosufficienti (circa il 98%), grazie ad una notevole attenzione profusa dalla Direzione per ricoprire puntualmente i



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

posti vuoti, in collaborazione con gli uffici dell'ASL, e per la ricerca dei posti privati, siamo calati rispetto al 2012 di 441 giornate equivalenti, cioè di quasi il 2%. Ciò è dovuto soprattutto alla diminuzione dell'occupazione dei posti per autosufficienti (dal 95% al 93%), perché questa tipologia di anziani cerca sempre meno il ricovero in struttura. Per i posti privati, visto i costi per le famiglie, si attraversano momenti con problemi per loro copertura permanente.

Anche per i posti semiresidenziali, sia autosufficienti che non autosufficienti si registra un calo e nonostante aver fatto opera di informazione presso i servizi sociali, queste tipologie sono diminuite.

Per i posti residenziali, complessivamente, abbiamo avuto una media di presenza di 58,56 posti su 60 disponibili, cioè il 97,6% di occupazione, che è comunque una percentuale ragguardevole.

Gli utenti complessivi nell'anno semiresidenziali sono stati 9, di cui 2 nel Centro Aperto, che si sono alternati, nei 7 giorni della settimana.

Le giornate negli ultimi 4 anni:

Presenze giornate	2010	2011	2012	2013
Autosufficienti		4.259	4.342	4.076
Centro aperto equivalenti		176	216	175
TOTALI GG AUTOSUFFICIENTI	6.170	4.435	4.558	4.251
Non autosufficienti		16.907	17.185	17.181
Centro Diurno equivalenti		665	527	443
TOTALE GG NON AUTOSUFFICIENTI	14.796	17.572	17.712	17.624
TOTALE GG COPLESSIVE	20.966	22.007	22.270	21.874

Nel 2013 abbiamo registrato un calo di circa il 2% (441 giornate di presenza), complessivamente, ed allora occorrerà pensare ad altre strategie per favorire l'ingresso di non autosufficienti.

Nei tre anni precedenti invece eravamo passati da 20.966 giornate complessive a 22.270 nel 2012 ed erano aumentate sia le giornate di presenza annuali sia quelle (+1,33% sul 2011) degli autosufficienti che dei non autosufficienti, mentre anche la conferma delle giornate equivalenti delle giornate di Centro Diurno e Centro Aperto avevano prodotto i loro effetti positivi, mentre

Le presenze giornaliere equivalenti della struttura sono passate da 57,44 di media nel 2010 a 60,26 nel 2011, mentre sono state 60,92 nel 2012 e 60,32 presenze medie nel 2013.

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

Giornate	2010	gg pro	2011	gg pro	2012	gg pro	2013	gg pro
----------	------	--------	------	--------	------	--------	------	--------



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

ricovero ospedaliero		capite 2010		capite 2011		capite 2012		capite 2013
Autosufficienti	178	14,33	1	98	35	17,5	100	25
Non autosufficienti	173	11,6	232	11,6	196	6,5	153	8,5
TOTALI	351		330		231		253	

Si rileva quindi che la media di giornate di degenza ospedaliera è più alta per gli autosufficienti che per i non autosufficienti.

Si ricorda che durante le giornate di ricovero ospedaliero è sospeso il pagamento della quota sanitaria, mentre la quota sociale è ridotta del 20%.

Le giornate di **vacanza** sono state:

Giornate	2010	2011	2012	2013
Autosufficienti	60		0	0
Non autosufficienti	19		37 (4 persone)	16
TOTALE	70	145	37	16

Il regolamento prevede che possano essere concessi fino a 30 giornate di vacanza (cioè di rientro in famiglia o soggiorni in altre strutture), in tale occasione la retta viene ridotta del 50% per favorire i periodi di vacanza.

Negli anni 2010 e 2011 venivano considerati i periodi di assenza anche giornaliera, mentre dal 2012 è stata considerata solo la giornata intera di assenza, quindi anche con il periodo notturno, ecco perché si ha questa differenza.

Le giornate di vacanza diminuiscono anche a causa dei maggiori problemi di salute dei residenti.

Un altro elemento da valutare è che comunque diversi anziani tornano alcune giornate (senza periodo notturno) in famiglia in occasioni particolari.

Il giorno di Pasqua in famiglia sono andati 7 residenti, mentre a Natale diversi anziani sono andati in famiglia:

- di casa Presenti n° 5,
- di casa Pancole piano degli alberi n° 4,
- di casa Pancole piano dei fiori n° 3

per un totale di 12, che è un numero abbastanza elevato, in quanto rappresenta il 20%.

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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 2013 con quelli degli anni precedenti, quando i criteri sono stati omogenei, in base alla tabella sotto riportata:

Parametro rilevato	2010	2011	2012	2013
CADUTE				
Totale	87	77	100	84
Di cui fra non autosufficienti	48 (di cui solo un'anziana cade 12 volte). (20p.1;17p.2;8p.-1;2p.0;1p.0 di C.Pr.)	55 (4 cadute al p.-1, 34 al 1°p. e 17 al 2°p.)	89 (21 cadute al p. -1,46 al 1° p, e 33 al 2° p.)	68 (14 cadute al p. -1; 19 al 1° p; 26 al 2° p; 3 in palestra; 5 in camera ed 1 sulla soglia ascensore)
Di cui fra autosufficienti	39 (di cui un'anziana cade 6 volte, uno 9 ed un altro 11).	22 (di cui una persona cade 7 volte ed un altro 5).	11 (di cui 1 persona cade 5 volte)	16 (di cui 1 persona cade 7 volte ed un'altra 4)
Esito conseguenza e	1 (N.A.) fratt. di fem. 1 (N.A.) fratt.vertebr. 1 (N.A.) fratt. omero sx. (all'ester.) 1 (A.) fratt. di avambraccio dx.	Nessuna frattura, solo qualche ferita e contusione.	2 (N.A)frattura di femore dx. 2(N.A) frattura di femore sx 1 (N.A.) frattura di tibia dx	1 (A.) fratt. di D8; 1 (A.) fratt. di fem. sx; 1 (N.A.) fratt. di fem. sx; 2 (N.A.) fratt. delle ossa nasali; 1 (N.A.) fratt. polso e zigomo sx;



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

*Lesioni traumatiche da cadute e cause varie (incidenti), all'interno della RSA. (Item 01. 01 Indicatori Reg. RSA)	13 N.A. 05 A. 00 D.	1 (N.A.) al p. -1 1 (N.A.) al p. 1° 1 (N.A.) al p. 2°	0 0 0	4 (A.) al p. -1 4 (N.A.) al p. 1° 7 (N.A.) 4 (A.) al p. 2° 1 (D.)
CATETERI				
Presenti all'ingresso	1 (N.A.)	1 (N.A.)	2 (N.A.) 1 al 1° ed 1 al 2° piano	0
Presenti dopo ricovero ospedale	4 (N.A.)	4 (N.A.), 1 al 2°p. e 3 al 1° p.	4 (N.A.), 2 al 2°p. e 2 al 1° p.	2 (N.A.) al 1° piano
Comparsi in RSA	1 (N.A.) 1 (A.)	0	0	1 (N.A.) al 1° piano
*Utenti che hanno sviluppato in RSA infezioni urinarie/N° utenti con CV (Item 02. 06 Indicatori Reg. RSA)	4 (N.A.) /6 (N.A.) + 1 (A.)	6 (N.A.) / 5 (N.A.)	3 N.A. su 6 N.A.	4 (N.A.) al 1° piano, di cui solo 1 aveva il C.V. 1 (N.A.) al 2° piano, su 2 portatori di C.V.
LESIONI DA DECUBITO				
Presenti all'ingresso	2 (N.A.)	2 (N.A.)	2 (N.A.)	1 (N.A.)
Presenti dopo ricovero ospedale	2 (N.A.)	3 (N.A.)	4 (N.A.)	8 (N.A.) 1 (A.)
*Comparsa	2 (N.A.)	3 (N.A.)	6 (N.A.) di cui 2	1 (N.A.) al 2°



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

nell'ASP (Item 02. 04 Indicatori Reg. RSA)	1 (A.)	di cui 1 al p. -1, 2 al 1° p., (di cui 1 per terminalità).	al p. 2, (di cui 1 per terminalità). 4 al 1° p.(di cui 1 per terminalità)	piano; 1 (N.A.) al 1° piano;
*Guarite (Item 02. 05 Indicatori Reg. RSA)	6 (N.A.)	2 al 1°p. 1 al p. - 1 e 8 al 2° p.	4 al 1° p. e 4 al 2° p.	4 (N.A.) , 2 al 1° p. e 2 al 2° p.; 1 (A.) al 1° p.; 3 (N.A.) in trattamento; 2 (N.A.) dimessi; 2 (N.A.) deceduti.
RICOVERI OSPEDALIERI				
Programmati (di elezione)	13 (N.A.) 7 (A.)	8 (N.A.) 0 (A.)	6 (N.A.) 0 (A.) 1 (CD/CA)	10 (N.A.) 1 (A.)
Ricoveri in emergenza	3 (N.A.) 4 (A.)	12 (N.A.) 1 (A.)	11 (N.A.) 1 (A.)	13 (N.A.) 4 (A.) 1 (Diurno)
Totale giornate ricovero ospedale	351 173 gg. (N.A.) 178 gg. (A.) (media N.A. 14,41; media A. 14,83)	330 232 (N.A.) 98 (A.) (media N.A. 11,6; media A. 98,00)	231 196 gg. (N.A.) 35 gg. (A.) 17,5 6,5	253 153 gg. (N.A.) 100 gg. (A.) 8,5 25
CHIAMATE PER EMERGENZA 118				
Totali	39 (N.A.) 13 (A.)	30 (N.A.) 7 (A.)	38 (N.A.) 5 (A.) 3 (CD/CA)	32 (N.A.) 5 (A.) 1 (Diurno)
Interventi 118 senza ricovero	31 (N.A.) 13 (A.)	18 (N.A.) 6 (A.)	21 (N.A.) 4 (A.) 2 (CD/CA)	19 (N.A.) 1 (A.)
Interventi della Guardia Medica	14 (N.A.) 9 (A.)	23 (N.A.) 2 (A.)	25 (N.A.) 3 (A.)	28 (N.A.) 2 (A.)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

PAI (Piani Assistenziali Individuali)				
PAI nuovi elaborati Per RSA e CD	30	26	28	22
PAI aggiornati	108	100	70 (di cui 2 A.)	19
* PAI con obiettivi raggiunti (Item 02. 03 Indicatori Reg. RSA)	68 (90%)	84 (100%)	62	44 su un totale di 50
PAI N° verifiche/esistenti (Item 01. 08 Indicatori Reg. RSA)	75 (su 79 N.A. transitati; 4 N.A. hanno soggiornato meno di 15-20 giorni)	73 (su 84 N.A. transitati; 4 hanno soggiornato meno di 15 gg.)	70 (su 65 PAI nell'anno. Su 30 N.A. e C.D. transitati, 5 hanno soggiornato meno di 15 gg. E 4 meno di un mese)	50 48 (N.A.) 2 (A.)
Numero di riunioni d'èquipe effettuate per la redazione dei PAI				91
DECESSI	9 (N.A.) 2 (A.)	13 (N.A.) 1 (A.)	9 (N.A.) 1 (A.) 1 (CD/CA)	12 (N.A.) 2 (A.)

* indicatori previsti anche nell'Accreditamento regionale.

Dalla comparazione fra gli anni si può rilevare che le cadute sono diminuite da 100 a 84, però 6 hanno avuto esito di frattura, le ulcere da pressione dopo il ricovero ospedaliero sono state 9, mentre solo 2 sono insorte in RSA, 4 sono migliorate e 3 in corso di guarigione.

Da una prima analisi 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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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 e il monitoraggio degli indicatori coordinato dal MeS della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa.

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

Problematica	N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2011	N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2012	N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2013
PEG (nutrizione enterale)	4 6 PIC 1 CVC	5 PEG (di cui 1 tolta nel corso del 2012) 3 PIC 3 CVC	6 PEG 4 con O ₂
CARROZZINE (Anziani con la sedia a rotelle e distribuzione)	25 (9 al 2° piano, 11 al 1° piano, 5 ai piani Presenti)	24 (10 al 2° p., 10 al 1° p., 4 ai piani Presenti)	24 (15 al 2° p., di cui 5 solo per i lunghi spostamenti; 8 al 1° p., 1 ai piani Presenti)
PERSONE NON DEAMBULANTI	20	23	22
PERSONE COMPLETAMENTE ALLETTATE	0	2	2
CONTENZIONI CERTIFICATE	2	3 (1 al 2° p., 2 al 1° p.)	2 (1 al 2° p., 1 al 1° p.)
CON 2 SPONDINE AL LETTO NELLA NOTTE	28	34	34
PERSONE PER LE QUALI VENGONO USATI SOLLEVATORI	7 (S. parziale) 4 (S. totale)	2 (S. parziale) 9 (S. totale)	5 (S. totale) 5 (S. parziale) 2 (Entrambi i soll.)

Le PEG aumentano ogni anno, mentre le persone in carrozzina sono molte (circa il 50%) e sono stabili nel triennio. Le persone con contenzione sono solo 2.

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

al suo interno. Si tratta di avere presente che gli anziani hanno una comorbidità 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 2010	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2011	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2012	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da patologie varie nel 2013
Ipertensione	39,34%	36,76%	42,47%	44,93
Fratture e traumi	32,79%	30,88%	27,40%	34,78
Diabete mellito	32,79%	30,88%	28,77%	30,43
Demenza	28,07%	22,06%	24,66%	23,19
Depressione	24,59%	23,53%	26,03%	27,54
Vasculopatia cerebrale	21,31%	23,53%	26,03%	23,19
Disturbi del rachide	19,30%	14,71%	15,07%	14,49
Artrosi	18,03%	17,65%	19,18%	20,29
Disturbi del ritmo	14,75%	14,7%	17,81%	14,49
Cataratta	13,11%	11,76%	15,07%	13,04
Epatopatia	13,11%	14,71%	17,81%	17,39
Anemia	9,84%	13,24%	16,44%	15,94
Eteroplasia			12,33%	10,50
Glaucoma			10,96%	10,14
Malattie delle vene			15,07%	13,04
Malattie tiroidee			13,70%	11,04
Sindrome extrapiramidale			13,70%	14,52

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 2010, il 2011, il 2012 e il 2013 si vede ancora meglio il peso delle malattie più frequenti registrate.

ELEMENTI POSITIVI

Grazie all'attività e all'organizzazione della struttura nel corso del 2013 siamo riusciti ad ottenere risultati positivi su diversi casi clinici complessi, in particolare si segnala:

- 1 signora anziana allettata da anni per problemi di ipotensione ortostatica, con forte rigidità, retrazioni tendinee, portatrice di PEG, CV ed O₂ a permanenza, siamo riusciti ad evitarle l'insorgenza di piaghe da decubito;



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

- 1 signora anziana che era a casa e prendeva l'insulina a causa dei ripetuti picchi iperglicemici, dopo qualche giorno che era da noi, seguendo una dieta idonea, ha cessato l'assunzione dell'insulina;
- 1 signore anziano arrivato dopo essere stato valutato non autosufficiente dalla ASL, in sette mesi è molto migliorato, è stato passato autosufficiente ed inserito in Casa Presenti;
- 1 signora anziana proveniente dall'H., dimessa con un tumore avanzato, in fase terminale e con forte dolore, dopo cinque mesi è ancora in vita con una qualità della vita sufficientemente buona e soprattutto molto ben compensata nel dolore;
- 1 anziana, con m. di Parkinson, molto rigida e quasi immobile, dopo qualche tempo che era inserita presso la nostra RSA, ha ripreso a camminare spontaneamente e dopo un po' abbiamo potuto inserirla al piano degli autosufficienti. Ciò ha contribuito ancora di più a farla stare meglio.
- 1 anziano che ha avuto problemi di salute ed ambientali al domicilio è stato completamente recuperato, ha ripreso a camminare autonomamente ed è stato reinserito al proprio domicilio;
- 1 anziana, dopo un grave ictus cerebrale emorragico, che ha determinato un significativo stato di coma vigile e di cui era stata prognosticata la morte dopo pochi giorni, dopo un po' di tempo è stata alzata in carrozzina e portata nella saletta insieme a tutti gli altri anziani;
- 1 anziano arrivato come non autosufficiente, allettato grave da molti mesi, è stato alzato in carrozzina.

Questi risultati si ritengono molto importanti per gli obiettivi socio-sanitari che si pone la struttura.

3. LA FISIOTERAPIA

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 perdute.

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 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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Nel 2011, 2012 e 2013 nella palestra sono stati effettuati i seguenti **interventi di fisioterapia**:

TIPOLOGIA UTENTI	N° PARTECIPANTI			TRATTAMENTI			Media per tipologia presenti ogni seduta		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Autosufficienti Casa Presenti	8	9	9	468	810	812	1,7	3,05	3,08
Non autosufficienti Casa Presenti	6	6	6	682	521	531			
Non autosufficienti Casa Pancole 1° piano	13	13	13	1.073	878	863			
Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano	20	16	16	1.372	1345	1.337			
TOTALI	47	44	44	3.595	3.554	3.543	11,24	10,35	13,51
Totali sedute in palestra	278	265	263						

Un'altra attività di riabilitazione importante è stata quella dei **gruppi di ginnastica**, sul modello dell'AFA, tenutisi nel salone polivalente. Nel 2011, 2012 e 2013 abbiamo avuto:

TIPOLOGIA UTENTI	N° PARTECIPANTI			PRESENZE			Media per tipologia presenti a ogni seduta		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Autosufficienti Casa Presenti	4	4	7	226	154	211	2,63	1,77	2,85
Non autosufficienti Casa Presenti	11	10	7	398	363	224			
Non autosufficienti Casa Pancole 1° piano	13	13	13	528	365	320			
Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano	12	15	13	592	494	411			
TOTALI N.A.	40	42	40	1.744	1.376	1.166	17,65	18,19	15,75
Totali gruppi	86	87	74						

Quindi c'è da rilevare un'intensa partecipazione ai gruppi di ginnastica, circa 20 persone per seduta, di cui ben 18,19 non autosufficienti.

Inoltre abbiamo svolto **interventi personalizzati di riabilitazione**, per i casi più gravi, direttamente ai piani della RSA di casa Pancole:

LUOGO TRATTAMENTO	N° OSPITI TRATTATI			N° TRATTAMENTI		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Casa Pancole 1° piano	8	8	15	298	116	305
Casa Pancole 2° piano	11	17	17	356	306	643
TOTALI	19	25	32	654	422	948

Sempre per la fisioterapia occorre segnalare il monitoraggio per le apparecchiature elettromedicali utilizzate dalle fisioterapiste, su indicazione dei medici curanti nel 2013:

Piano di riferimento	Trattamenti con TENS		Trattamenti con Ultra Suoni	
	N° TRATTAMENTI EFFETTUATI	N° ANZIANI TRATTATI	N° TRATTAMENTI EFFETTUATI	N° ANZIANI TRATTATI
Anziani Casa Pancole 2	40	2	40	4



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

p.				
Anziani Casa Pancole 1	10	1		
p.				
Anziani Casa Presenti	10	1	110	1
TOTALE	60	4	150	5

Nel 2013 è stato proseguito anche un progetto molto importante quello degli **ANZIANI IN PISCINA**, puntando al doppio obiettivo di fare in acqua un'attività terapeutica e di portarli all'esterno della struttura per avere contatti con il territorio in un ambiente stimolante come quello della piscina.

L'intervento si è attuato nella piscina di Empoli, appositamente attrezzata per gli anziani non autosufficienti, nei mesi di Giugno-Luglio 2013; il progetto si può riassumere con i seguenti numeri:

- Numero sedute 4, 3 (nel 2012),
- Numero anziani partecipanti 15, 13 (nel 2012)
- di cui Numero autosufficienti 5, 3 (nel 2012)
- Numero non autosufficienti 10, 10 (anche nel 2012)
- personale coinvolto 2 fisioterapiste, 2 animatrici, 2 OSS, 2 autisti (volontari),
- Mezzi utilizzati: auto attrezzata dell'ASP e pulmino attrezzato della Residenza per anziani Villa Serena di Montaione.

E' stato un progetto molto apprezzato, che ha avuto diversi effetti terapeutici: dal miglioramento dell'equilibrio, al miglioramento dell'escursione del rachide, dall'aumento dell'escursione articolare ad effetti positivi sulla muscolatura, dal rilassamento del corpo nell'acqua ad intensi momenti di socializzazione, vissuti in un ambiente particolare.

Dal 30 giugno 2012 è stato attivato un nuovo progetto "Musica e massaggi", che ha coinvolto gli anziani più problematici, quelli che di solito non partecipano, o lo fanno limitatamente, ad altre attività e per questo risulta maggiormente importante rispetto anche ad altri progetti. Ebbene vi hanno preso parte 37 anziani non autosufficienti e sono state effettuate 12 sedute, suddivise fra 1° e 2° piano. Nel 2013 per il progetto Musica e Massaggi abbiamo avuto il seguente risultato:

	Numero sedute	Numero utenti	Numero trattamenti
Casa Pancole 2°	15	11	71
Casa Pancole 1°	14	15	67
Sedute Totali	29	26	138



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Quindi 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 2013 ha visto i seguenti risultati:

- Prestazioni anziani piano -1 : 155,
- Prestazioni piano zero : 100,
- Prestazioni anziani piano 1 : 117,
- Prestazioni anziani piano 2 : 137,
- TOTALE nel 2013 : **509.**

Nel 2012 le prestazioni totali erano state 480.

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.

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.

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

Nel 2013 sono state tenute 96 sedute.

4. IL SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico, in base alle leggi e alla convenzione regionale, è prestato dai medici di famiglia con un minimo di 1 ora al mese, per ogni anziano assistito.

I medici presenti assicurano un parametro ben più alto.

Al loro ingresso gli anziani, o per loro i parenti, possono effettuare la libera scelta fra i medici del Servizio Sanitario Nazionale; attualmente circa l'85% degli anziani presenti (n° 50) ha concentrato la propria scelta su 5 medici, che assicurano maggiore presenza nella struttura; un altro viene su chiamata (con 3 mutati) ed altri 6, prevalentemente temporanei, sono curati da altri medici.

All'interno della struttura 5 medici di famiglia effettuano un ambulatorio programmato, che si articola su 5 mattine (dal lunedì al venerdì); tale organizzazione appare molto funzionale, poiché in struttura ogni giorno è presente un medico, che in base alle necessità è disponibile ad



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

effettuare visite agli anziani che ne hanno bisogno, oltre a quelle programmate per i propri assistiti.

Il medico durante l'ambulatorio o le visite è sempre affiancato da un'infermiera dell'ASP.

I medici sono molto collaborativi e si sostituiscono anche per i giorni in cui un collega è assente, permettendo di assicurare una positiva continuità assistenziale.

Inoltre i dottori usano un programma informatizzato integrato per le cartelle cliniche e per le terapie, che è utile per la nostra organizzazione.

La loro presenza per l'anno 2013 è stata di 240 giorni, mentre sono state 54 le giornate di reperibilità prefestive.

Nell'anno 2013 i medici curanti delle 36 persone temporanee, a regime privato o convenzionato con la ASL che provenivano dalle zone limitrofe, sono stati 33.

Di questi 33 alcuni sono intervenuti su chiamata e solo 3 regolarmente una/due volte al mese, oltre che, ovviamente, su richiesta; la maggior parte non sono mai intervenuti, quindi anche nell'anno 2013, si è reso necessario ancora di più 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 2013 abbiamo avuto la presenza all'interno della struttura anche di alcuni **specialisti**, e più precisamente:

- 1 presenza della psichiatra;
- 1 presenza della geriatra;
- 2 presenze del medico palliativista per malattia terminale;
- 1 presenza del dentista;
- 1 presenza del tecnico audioprotesista dell' Amplifon;
- 2 presenza della logopedista;
- 4 presenze dell'ostetrica;
- 2 presenze del dermatologo;
- l'Infermiere psichiatrico del CIM stato presente quasi tutte le settimane;
- 2 presenze dell'Infermiere dell'ASL specializzato nella gestione delle stomie e delle PEG;
- 1 presenza dell'Infermiere dell'ASL specializzato nelle medicazioni avanzate per le "ferite difficili";.

Per quanto riguarda le **visite** presso i medici specialisti all'esterno della struttura, nel 2013 abbiamo inviato i residenti a **234** visite esterne (nel 2012 erano state 253), di cui:

- **173** visite, con l'utilizzo dell'ambulanza;
- **40** visite (56 nel 2012), con l'accompagnamento del volontariato;
- **21** (17 nel 2012) visite, con l'accompagnamento dei parenti delle persone interessate;



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

- **1 visita**, con l’accompagnamento dei parenti delle persone interessate e l’ambulanza.

Le visite si possono suddividere fra le seguenti topologie:

TIPOLOGIA PRESTAZIONI	QUANTITA’
DOPPLER:	9 prestazioni
ECG + VISITA CARDIOLOGICA:	8 visite
ECG (senza visita cardiologica):	4 esami
ECOGRAFIA:	9 esami
EMOGASANALISI:	1esame
Holter pressorio:	1
INFERMIERE DELLE STOMIE E PEG:	7 prestazioni
INFERMIERE MEDICAZIONI AVANZATE	1 esame
ISTEROSCOPIA:	1 esame
PRELIEVI EMATICI:	110
EEG:	1esame
PRELIEVI MICROBIOLOGICI IN H:	2esami
RX:	15 esami
TAC: RMN:	1 e 1
URINOCULTURA:	8 esami
VISITE CHIRURGICHE:	12
VISITE DERMATOLOGICHE:	8
VISITE DIABETOLOGICHE:	7
VISITE EMATOLOGICHE:	2
VISITE FISIATRICHE:	13
VISITE GERIATRICHE:	10
VISITE GINECOLOGICHE:	1
VISITE LOGOPEDICHE:	17
VISITE NEFROLOGICHE:	6
VISITE NEUROLOGICHE:	20
VISITE OCULISTICHE:	21
VISITE ODONTOIATRICHE:	6
VISITE ONCOLOGICHE:	3
VISITE ORL:	12
VISITE ORTOPEDICHE ED RX:	15
VISITE OSTETRICHE:	4
VISITE PNEUMOLOGICHE:	7
VISITE PSICHIATRICHE:	8
VISITE SENOLOGICHE:	3

Oltre alle suddette, per due persone sono state eseguite anche due visite altamente specialistiche: una di “Maxillo facciale” ed una di “Chirurgia plastica.

5. GLI INDICATORI DI QUALITA’

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 in questi ultimi 3 anni dall’ARS (Agenzia Regionale di Sanità), che alla mappatura delle RSA, promosso dal MeS della Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa, ed abbiamo adottato la scelta per la certificazione esterna, tramite il marchio Q&B:

A fine 2011 è iniziato il laboratorio del MeS, che è proseguito nel 2012 e nel 2013. Abbiamo partecipato,insieme ad altre 50 RSA pilota, attivamente a questo progetto per elaborare indicatori di qualità, che portassero a definire il bersaglio delle strutture. In questi anni si sono



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

avuti gli incontri e scambi di esperienze in aula, inoltre sono stati raccolti, direttamente presso la residenza Del Campana Guazzesi, dal MeS anche i questionari di customer satisfaction sia agli anziani (facendo interviste dirette), ai dipendenti (tramite web) e ai familiari (telefonicamente).

Nei laboratori 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 50 strutture, rispetto alle 67 aderenti, 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 (per i dati riferiti al 2012) 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 confermato per le 50 strutture pilota.

Dai diversi indicatori sono stati elaborati i bersagli, che hanno permesso di capire in che posizione si trovavano le strutture, per i dati 2011 e 2012, partendo da una gamma ottimale (verde) ad una non buona (rossa). Per il Del Campana Guazzesi abbiamo la seguente situazione:

COLORE	2012	2011
ROSSO	2	5
ARANCIONE	5	4
GIALLO	4	4
Giallo/verde	2	1
VERDE	6	4
VERDE SCURO	1	2

I dati del 2013 saranno richiesti ed elaborati nel corso del 2014.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

La situazione per il Del Campana Guazzesi, per gli indicatori peggiori, è quindi migliorata rispetto all'anno precedente. Possiamo vedere il posizionamento della RSA Del Campana Guazzesi nel bersaglio dove nel 2012 risulta:

- Nel verde abbiamo: partecipazione alle attività di animazione, bagni assistiti, valutazione degli assistiti, rapporto con operatori e responsabile, comunicazione interna, costi operativi, e nel Verde centrale la formazione degli operatori,
- Fra verde e giallo: attività di animazione, tasso occupazione posti letto,
- Nel giallo(cioè nella media): contenzione, incontinenza, valutazione parenti, partecipazione operatori indagine,
- Nell'arancione (sotto la media): copertura PAI, ulcere da pressione, infortuni degli assistiti, infezioni urinarie, tempi di lavoro,
- Nel rosso (cioè da correggere): cadute degli assistiti, valutazione del dolore.

Per quanto riguarda i bersagli con più problemi si può rilevare che il parametro della valutazione del dolore è negativo per molte RSA, in quanto viene valutato solo sul totale invece che sulle persone potenzialmente affette, mentre abbiamo diverse cadute, anche perché le rileviamo tutte.

Già nel 2012, grazie anche all'appalto dei servizi, fu deciso di aderire al marchio Q&B, visto che la spesa relativa sarebbe stata a carico della cooperativa aggiudicataria; così si è partiti dal 2012, dove siamo stati certificati ed anche per l'anno 2013 abbiamo superato l'esame di UPIPA-KAIROS.

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.

A fine 2013 ed inizio 2014 abbiamo effettuato 2 assemblee con il personale per poter spiegare e concentrarsi sul marchio ed è iniziata l'attività di revisione.

E' stato costituito un gruppo di lavoro e l'organizzazione ha cominciato ad effettuare *focus group*, ad auto valutare gli indicatori ed al tempo stesso ha adeguato procedure ed ambiente alle indicazioni del marchio, rivedendo anche i documenti principali quali la Carta dei Servizi ed il Regolamento sul funzionamento.

Dopo un lavoro intenso lo staff, insieme alla cooperativa, ha avuto la valutazione del team del Q&B il 21 gennaio 2014 ed ha ottenuto la certificazione, conseguendo i seguenti risultati:



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

FATTORE	MEDIA VALUTAZIONE 2013	MEDIA VALUTAZIONE 2012
1. RISPETTO	6,33	5,67
2. AUTOREALIZZAZIONE	6,00	6,33
3. OPEROSITA'	6,67	6,00
4. AFFETTIVITA'	6,00	3,67
5. INTERIORITA'	6,00	5,33
6. COMFORT	6,33	6,33
7. UMANIZZAZIONE	5,33	6,00
8. SOCIALITA'	6,33	7,00
9. SALUTE	6,33	5,33
10. LIBERTA'	4,00	4,67
11. GUSTO	5,83	5,67
12. VIVIBILITA'	7,00	6,29
<i>media</i>	<i>5,75</i>	<i>5,69</i>

Quindi la media della valutazione è aumentata nel 2013.

Fra i punti di forza rilevati viene segnalata l'animazione qualificata e non infantile, la qualità dell'integrazione con la comunità, da valorizzare ulteriormente, elementi che vedremo di seguito. Anche la vivibilità come fattore intero è stata apprezzata. Infatti dalla visita ispettiva sono stati individuati positivamente piccoli spazi interni per rispondere alle esigenze dei residenti (biblioteca, terrazzini trasformati in giardini aromatici), inoltre è stato rilevato un menù articolato che offre alternative, varietà e tipicità di piatti locali.

Fra le buone prassi vengono sottolineate:

- un progetto per la sala multisensoriale *low cost*,
- la registrazione delle richieste dei residenti e la loro evasione,
- le gigantografie della città nella sala polivalente che caratterizzano gli spazi della struttura.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Fra le criticità viene rilevato il fattore della libertà, inteso come possibilità di muoversi senza restrizioni e quello dell'umanizzazione, vista come personalizzazione della presa in carico.

Fra i suggerimenti viene proposto una migliore comunicazione interna, utilizzando i social network e le nuove tecnologie (skype), inserire uno spazio multi generazionale, promuovere meglio la possibilità di utilizzo degli spazi comuni da parte dei residenti.

Il 14 e 15 aprile abbiamo partecipato alla convention Ben-fare organizzato per il Q&B ed in quell'occasione è stato presentato il nostro progetto "L'angolo del benessere low cost", riscuotendo grande successo. Inoltre l'ASP del Campana Guazzesi si è classificata seconda al concorso fotografico con la foto "Seminare il futuro", nella quale si vedeva un anziano che ha partecipato al progetto orti sociali con le scuole e lo slow food.

6. IL SISTEMA QUALITA'

Nel corso del 2013 abbiamo mantenuto 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 molti 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 42 protocolli, che abbracciano le diverse aree: infermieristica, assistenziale, animazione, fisioterapia, amministrazione, personale, sistema qualità, servizi generali.

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 qualità classici.

Nel 2012-2013 abbiamo aggiunto al sistema altre 4 parti:

- Procedure qualità (4)
- Regolamenti e atti fondamentali (11)
- Documenti esterni (6)
- Normativa cogente (7)
- Accreditamento (5)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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 l'ultimo era stato distribuito nel 2011-2012 ne è stato somministrato di nuovo in dicembre 2013-gennaio 2014.

Su un totale di 60 anziani abbiamo raccolto 37 questionari, che rappresentano il 61,66% del totale.

Hanno compilato il questionario 30 parenti, 5 residenti e 2 congiuntamente.
Di questi 23 sono riferiti a residenti femmine e a 16 maschi.

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 2013 alla richiesta se hanno ricevuto e conoscono i contenuti della Carta dei servizi ben 23 dicono di sì e 3 no, mentre 2 anni fa solo il 50% affermava di avere ricevuto la carta dei Servizi. Questo è un sintomo di maggiore coscienza ed informazione di come il cliente si approccia al servizio.

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

	2012	2013
- Primo posto disponibile	45,94%	31,31% (15)
- Per la vicinanza	29,72%	36,17% (17)
- Per la qualità	13,50%	21,27% (10)
- Per la retta	5,40%	2,12% (1)
- Altro	5,40%	6,38% (3)
- Vicinanza ospedale	-	2,12% (1)

Quindi la maggioranza indica la "vicinanza", anziché il posto del "primo posto disponibile" precedente, la qualità aumenta notevolmente come motivo della scelta.

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

Raffronto rilevazioni customer satisfaction negli anni				
	2008	2009-2010	2011--2012	2013-2014
	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio
01) Il modo in cui è stato accolto	3,30	3,46	3,47	3,43
02) Le informazioni ricevute all'arrivo	3,11	3,24	3,17	3,40



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

03) Il servizio di assistenza	3,35	3,40	3,33	3,35
04) Le cure sanitarie	3,30	3,52	3,37	3,38
05) La competenza del personale	3,33	3,18	3,33	3,32
06) Il rapporto umano con il personale	3,35	3,34	3,43	3,51
07) La relazione con altri residenti	2,86	3,31	3,30	3,05
08) Rispetto e riservatezza del pudore	3,31	3,29	3,45	3,27
09) Pulizia e igiene dell'ambiente	3,39	3,40	3,37	3,35
10) Qualità, quantità puntualità dei pasti	2,57	3,23	3,10	3,29
11) Spazio personale a disposizione	3,23	3,66	3,38	3,45
12) Arredamento camera da letto	3,13	3,33	3,21	3,19
13) Arredamento altri ambienti(salone, refettorio...)	3,26	3,31	3,45	3,24
14) Luminosità, temperatura, ventilazione degli ambienti	2,94	3,40	3,47	3,28
15) La comodità dei bagni	3,33	3,23	3,43	3,29
16) Le possibilità di svago	3,17	3,32	3,34	3,33
17) Orari della residenza	3,30	3,54	3,46	3,49
18) Lavaggio indumenti	3,27	3,35	3,00	3,23
19) Custodia dei beni	2,95	3,21	3,26	3,19
20) Disponibilità del personale a dare informazioni	3,24	3,31	3,52	3,38
21) Cure mediche	/	3,43	3,33	3,39
22) Il servizio di fisioterapia	/	/	/	3,29
23) Organizzazione della struttura	/	3,48	3,31	3,27
24) Il servizio complessivo ricevuto	/	/	/	3,35
PUNTEGGIO	3,18	3,36	3,34	3,36

*In verde (o in grigio) i fattori migliorati

I risultati del questionario di customer satisfaction 2013-2014 hanno confermato l'ottimo risultato già raggiunto con il questionario precedente, raggiungendo una media di 3,36 punti (su un massimo di 4), ritornando agli stessi livelli di 4 anni fa, cioè 3,36. Cosa molto importante da rilevare è quella che tutte le votazioni sono notevolmente sopra il punteggio di 3.

Sette sono i fattori che aumentano nell'apprezzamento.

Sopra la media ne abbiamo diversi; il più apprezzato è stato quello dei rapporti con il personale (3,51), dopo: gli orari della residenza (3,49), il modo in cui è stato accolto (3,42), le informazioni ricevute all'arrivo (3,40), la disponibilità del personale a dare informazioni (3,38), le cure mediche (3,39) e le cure sanitarie (3,38). Quindi la qualità percepita dai clienti per l'eccellenza riguardano diversi aspetti: dai rapporti con il personale al modo in cui è stato accolto, dagli orari di apertura della struttura alle cure sanitarie e mediche.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

E' cresciuto l'apprezzamento per i servizi alberghieri fondamentali come la lavanderia (aumentata di 0,23) ed il vitto (0,19), il primo svolto direttamente dall'ASP ed il secondo esternalizzato.

Le votazioni più basse le ricevono la relazione fra i residenti (3,05), la custodia dei beni e gli arredi delle camere (3,19).

La votazione sul servizio complessivo ricevuto (nuova domanda generale inserita), coincide quasi con la media generale (3,36), cosa che conferma l'attendibilità delle valutazioni.

Quest'anno abbiamo effettuato anche un conteggio distinto fra i diversi nuclei ed è possibile comparare le medie ottenute da ogni nucleo:

NUCLEO	Numero risposte	Punteggio medio
Casa Presenti	14	3,27
Casa Pancole 1° piano	11	3,45
Casa Pancole 2° piano	12	3,28
TOTALE	37	3,36

Complessivamente si può dire che il questionario ha registrato una valutazione molto alta, quasi come un albergo con tre stelle, anche paragonato a valutazioni similari di altre strutture e non vi sono differenze rilevanti fra i tre nuclei in cui è articolata la struttura.

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

1. La competenza del personale (con 22 indicazioni), il punteggio è stato 3,32;
2. Le cure infermieristiche che riceve (con 19 indicazioni), il punteggio è stato 3,38;
3. La pulizia e l'igiene dell'ambiente (con 17 indicazioni), il punteggio è stato 3,35;
4. Il rapporto umano con il personale (con 16 indicazioni), il punteggio è stato 3,51;
5. Il servizio di assistenza che riceve (con 16 indicazioni), il punteggio è stato 3,35;

Dalla *top five* è uscita la qualità dei pasti ed è entrata, ed è addirittura al primo posto, la competenza del personale.

Paragonando le priorità con i voti si può dire che due fattori superano la media, due sono quasi nella media e solo uno poco sotto, quindi si può affermare che aumentano esponenzialmente il loro valore in quanto sono state individuate come priorità.

Fra gli apprezzamenti ben 15 sono rivolti alla competenza o al rapporto con il personale ed altri 5 ricollegabili, in quanto si riferiscono a fisioterapia, animazione, assistenza infermieristica. 4 sono gli apprezzamenti per l'igiene degli ambienti.

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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

Si può dire che con l'ultimo questionario abbiamo battuto il record dell'area della soddisfazione, cioè il 95,86%, mentre il 2012 è stata il 91,94%, nel 2010 era il 94,19 (record precedente) e nel primo questionario era del 90,84%.

Un altro record che è stato realizzato con l'ultimo questionario è quello del totale delle preferenze espresse che è arrivato ad 822, contro le 590 iniziali, ciò dà ancora più forza al gradimento espresso.

Crediamo che le percentuali dei soddisfatti siano anche troppo alte, il problema sarà magari come mantenerle negli anni successivi.

Riferito ai 3 nuclei, in cui è divisa la struttura, relativamente alle preferenze espresse, si ha la seguente situazione:

NUCLEO	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
1° C. Pancole	118	115	3	1
2° C. Pancole	97	172	9	0
Casa Presenti	118	168	20	1

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.

I reclami rilevati quotidianamente dal personale "in diretta" al momento dei pasti sono stati 14 (15 lo scorso anno) ciò è frutto di un lavoro capillare impostato in tutti i nuclei. In base a queste rilevazioni, per i problemi più importanti abbiamo effettuato le relative segnalazioni di non conformità alla ditta appaltatrice.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

I reclami dei clienti in generale, registrati sull'apposito modulo, sono stati 7 (6 lo scorso anno) e sono stati tutti puntualmente gestiti dalla Direzione, dando le risposte agli utenti.

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 10 nell'anno 2013, di cui 5 per il servizio e 5 per le pulizie effettuate.

7.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.

Innanzitutto vorremmo mettere in evidenza due progetti di grande rilevanza portati avanti nel 2013: la partecipazione alle Olimpiadi dell'anziano e la redazione di un giornalino.

Alle Olimpiadi dell'anziano hanno partecipato 4 anziani non autosufficienti, che hanno preso parte alle gare, insieme alla rappresentativa toscana, vincendo anche una medaglia d'argento, con Enrica, nel tiro al canestro. E' stata un'esperienza molto positiva per 4 giornate a Castello Tesino, in Trentino con altri 500 anziani circa.

Le animatrici, insieme alla direzione, e con il prezioso contributo degli anziani hanno dato vita al giornalino della struttura, intitolato "La voce della casa", di cui sono usciti 2 numeri nel 2013.

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	N° DI ATTIVITA'	NUMERO PARTECIPANTI	PRESENZE nell'anno	Media partecipanti per attività
A	TOMBOLA	72	37 (27 non autosufficiente, 10 auto sufficiente)	1.063	14,76
A1	TOMBOLA autogestita	53			
B	LETTURA (GIORNALI, LIBRI,) CARTACEA E SUL WEB	72 (16 libri)	18 (10 non auto-8 auto)	952	13,22
C	LABORATORI PITTURA E OGGETTISCA	65	23 (16 non auto 7 auto)		
D	ATTIVITA' MOTORIA	74	40		
E	MUSICA E MASSAGGI	29	26 (tutti non auto)		
F	LABORATORIO DI CUCINA	52	10		



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

G	LABORATORIO CON LA PELLE, LANA, UNCINETTO	40	12		
H	CORE E CANTO	35	11		
I	VISIONE FILM E FOTO	17 (7 foto)	18	258	15,17
L	ORTO	15	10		
M	USCITE, GITE	35	15		
N	FESTE E PRANZI INTERNI	33	35		
O	FESTE CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO (Delfino Azzurro)	26 (12 all'interno, 14 uscite alle loro feste)	37 (15 auto, 17 non auto per i compleanni)		
P	USCITE PERSONALIZZATE	20	9		

Si può rilevare che 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.

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
Volontari ad attività strutturate (Delfino Azzurro, Auser...)	115
Familiari ad attività interne di residenti (prevalentemente ai compleanni)	25
Operatori addetti all'assistenza, come accompagnamento o supporto	79
Animatrici alle attività programmate	605

Di seguito riportiamo le attività più importanti svolte quest'anno:

- Festa di Carnevale aperta a tutta la cittadinanza
- La partecipazione al Festival canoro degli anziani, che ha coinvolto 10 strutture della zona
- La partecipazione diretta della nostra struttura alla realizzazione e messa in scena dello spettacolo di teatro e canto, in collaborazione con le altre 8 strutture della zona e la compagnia teatrale Giallo Mare, QUARTO STATO Lavorare stanca, che è stato scritto



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

dagli anziani e rappresentato in varie occasioni pubbliche: al giardino della Chiarugi, al palio di San Rocco, alle feste in notturna di Empoli, all'ospedale psichiatrico di Montelupo, al teatro del Popolo di Castelfiorentino;

- La partecipazione di alcuni nostri anziani al progetto Core con esibizione finale per la messa di Natale nella Chiesa
- La partecipazione di 7 nostri anziani alle celebrazioni pasquali della parrocchia di San Miniato.
- Il Progetto “ estate a Pancole” con 2 tombole in terrazza e partecipazione del vicinato
- Le consuete feste all'interno della struttura come la Festa di San Rocco
- Feste ed iniziative interne unitamente ad associazioni di volontariato locale, gruppi parrocchiali ecc.
- La partecipazione della nostra struttura alla Mostra Mercato del tartufo con una fiera di beneficenza nella quale erano presenti anche oggetti realizzati dai nostri anziani

Anche le uscite sono state diverse e qualificate: a feste, mercati, visite dei cimiteri, spettacoli teatrali, mare, merende in zona ecc.

In particolare con il progetto “Alla Riscoperta del territorio”, in autunno abbiamo effettuato:

- una visita guidata all'impianto di depurazione Cuoiodepur, a Ponte a Egola,
- una visita con degustazione alla cantina di Leonardo Beconcini,
- una visita con cena al Frantoio Sanminiatese di Francesco Annessi.

In tutte queste occasioni ricevuto un'eccezionale accoglienza e gli anziani hanno ripreso contatto in modo diretto con il territorio.

Le attività di laboratorio sono state numerose: la preparazione di centro tavola ed addobbi per le feste, i cartelloni fotografici, la creazione di portachiavi in pelle ed è continuata la realizzazione delle cornici per abbellire le camere.

Un'altra attività che abbiamo ripreso è stata quella dell'orto, con la partecipazione attiva e costante di un nostro residente, ma la collaborazione di molti soprattutto nella raccolta dei “frutti” e nel gustarli insieme con merende, insalate ecc.

Durante l'anno l'animazione ha proseguito con la lettura di quotidiani e libri, e la visione di film e fotografie.

Insieme alle fisioterapiste è stata seguita, per tutto l'anno, attività di ginnastica di gruppo, con la partecipazione di oltre 20 residenti, dove si alternano momenti di vera e



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

propria attività fisica a giochi con palla, birilli, bocce per rendere questo tipo di impegno più divertente ed interessante.

Altro progetto portato avanti con le fisioterapiste è stato quello della Piscina che si è svolto nei mesi di giugno e luglio e il nuovo progetto di Musica e Massaggi, che ha coinvolto ben 26 anziani non autosufficienti, soprattutto chi non può svolgere altri tipi di attività.

Per coinvolgere gli anziani maggiormente alla vita della struttura e alle decisioni comuni da prendere le animatrici, durante l'anno, vengono effettuati incontri con il comitato dei rappresentati degli anziani, nel 2013 sono ne sono stati fatti 3 e altre assemblee o riunioni con piccoli e grandi gruppi di anziani riguardo attività da intraprendere, valutazione su quelle effettuate, ascolto dei bisogni, queste nel 2013 sono state 8.

Nel 2013 sono stati effettuati dei *focus group* con i residenti (7 per incontro, sia non auto che autosufficienti) che trattavano vari argomenti, riferiti ai fattori richiesti dal marchio QeB,

Nel corso dell'anno sono state monitorate anche le **presenze di parenti** e conoscenti che sono venuti a trovare gli anziani, per capire come sono seguiti dalle famiglie; questi sono i risultati:

TIPO DI FREQUENZA DI VISITA	PERCENTUALE SU NUMERO COMPLESSIVO DI ANZIANI 2009	PERCENTUALE SU NUMERO COMPLESSIVO DI ANZIANI 2010	PERCENTUALE SU NUMERO COMPLESSIVO DI ANZIANI 2011	PERCENTUALE SU NUMERO COMPLESSIVO DI ANZIANI 2012	PERCENTUALE SU NUMERO COMPLESSIVO DI ANZIANI 2013
Giornaliera	8%	7,5%	8,2%	8,5%	8,30%
Plurisettimanale (2/3 volte la settimana)	26,4%	27%	26%	26,3%	25,7%
Settimanale	28,3%	27,4%	25,5%	26%	26%
Quindicinale	18%	16%	16,5%	15%	16%
Mensile	15%	15%	16%	15,5%	15%
Nessuna	13%	12%	12%	11%	9%



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Da questi dati emerge che non ci sono stati grandi cambiamenti rispetto al 2012, in generale questi dati danno un segnale positivo, perché è molto importante per i nostri residenti sentire una presenza affettiva e mantenere relazioni con l'esterno.

Anche da questa rilevazione ci si rende conto come i familiari siano diventati una presenza costante nella struttura e quindi vadano ritenuti una componente essenziale; inoltre vengono indette assemblee annuali, incontri con il comitato dei parenti ed è stato somministrato in autunno il questionario di *customer satisfaction* per rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

Nel corso del 2012 abbiamo fatto 3 incontri con i familiari e gli anziani, uno per piano, in data 16, 18 e 23 ottobre, con scambi di vedute sulla gestione e *buffet*.

Sono stati momenti molto interessanti e di scambio di idee e proposte in merito ai servizi.

Nel 2013 abbiamo effettuato inoltre n° 3 assemblee con gli anziani, 2 incontri con il comitato dei parenti e 3 con il comitato degli anziani.

8.IL VOLONTARIATO

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

Nel 2013 sono state attive 4 convenzioni:

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 effettuato anche diverse iniziative esterne 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 personale importante. 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 14 iniziative all'esterno, sempre organizzate da questa associazione di volontariato.
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.
3. Con l'AVO di Fucecchio, che da circa due 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 2013 abbiamo avuto 6



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

volontari fino all'estate e dopo le ferie 4 per 3 volte alla settimana (di norma lunedì, mercoledì, venerdì).

L'attività si è sviluppata per 11 mesi per 167 giornate con 2 volontari per volta per 334 presenze in totale.

4. Con l'UNITALSI, che effettua un servizio spirituale, in modo continuo per 2 volte alla settimana, con circa 100 accessi nell'anno. Il volontario effettua il servizio ai piani, su richiesta degli anziani.

Inoltre nel corso del 2013 sono stati presenti nella struttura alcune realtà esterne per incontrare gli anziani o organizzando spettacoli, tombole ed altre iniziative:

- Parrocchia di San Romano
- Filarmonica San Miniato
- Scuole medie di San Miniato
- Il Lions Club San Miniato
- Associazione Palio di San Rocco

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

I Frati di San Francesco hanno celebrato la Santa Messa, nell'oratorio della struttura, ogni sabato pomeriggio ed in altre occasioni, ed hanno assicurato l'assistenza spirituale agli anziani.

Si può dire quindi che nel corso del 2013 l'attività del volontariato è stata costante e importante.

9. L'INTERAZIONE CON IL TERRITORIO E CON ALTRI SOGGETTI

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 spesso 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.

Sempre sulla terrazza-giardino abbiamo effettuato, in estate, 2 tombole aperte a cui hanno partecipato diversi abitanti del quartiere.

L'ASP è sempre disponibile ad accogliere tutti i soggetti che lo richiedono ed anche nel 2013 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 (dal 10 al 16 giugno).



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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. Gli anziani hanno gradito queste iniziative e vi hanno partecipato in più occasioni, intervenendo anche alla cena offerto dal comitato organizzatore.

Nell'occasione abbiamo allestito una mostra, nell'atrio, con le cose vecchie in uso alla struttura, che poi abbiamo deciso di rendere permanente, arricchendola con altri oggetti.

Per quasi tutto l'anno, una volta alla settimana nel pomeriggio la Filarmonica ha effettuato le prove con le sue *majorettes* nel salone (con 15-20 ragazze, per quasi 50 volte).

Nel corso del 2013 è stato tenuto un laboratorio teatrale per i ragazzi da parte dell'Associazione "La Conchiglia di Santiago".

La struttura ha dato l'ospitalità ad altre iniziative all'interno della struttura:

- Nell'ambito della rassegna teatrale "Il frantoio Parlante" (in gennaio-febbraio) si sono tenuti gli spettacoli "Carta moschicida" e "Una notte d'inverno" nel salone delle Congreghe e "Il Ponte ed altri postacci" nel salone polivalente, con molti spettatori,
- Il 7 giugno il saggio musicale scolastico di tutte le classi delle scuole medie, e 2 giornate di prove,
- Il 16 marzo 2 spettacoli dell'associazione Shalom, precedute da 6 giornate di prove effettuate in febbraio-marzo,
- 2 riunioni dell'Associazione I Cavalieri,
- Il 19 settembre lo spettacolo per bambini "Pollicina e Pinocchio",
- Il 28 settembre il corso tenuto dall'Idealcoop per gli operatori delle scuole del Comune di San Miniato,
- Il 29 ottobre lo spettacolo di Andrea Mancini

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

Sono stati tenuti costanti contatti con il Comune e varie realtà locali, cercando di inserirsi sempre più nella programmazione territoriale e proponendosi come un soggetto a disposizione per la collettività, partecipando al progetto della Società della Salute contro il caldo estivo.

In questa ottica la struttura ha messo a disposizione i propri spazi, ospitando iniziative istituzionali e culturali.

Convinti che il confronto con altre esperienze, istituzioni ed associazioni sia un elemento di crescita dell'organizzazione abbiamo mantenuto molti contatti nel corso del 2013, come di seguito si evince dall'elenco.

In maniera costante abbiamo partecipato al direttivo, all'assemblea ed alle iniziative dell'associazione regionale delle APSP (ARET), non solo a livello toscano, ma anche a livello



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

nazionale, promuovendo la costituzione della neonata associazione nazionale delle APSP-IPAB: ANCORA.

Abbiamo partecipato al progetto IDECO, organizzato da ARET, con varie realtà europee per definire un mansionario comune relativamente alla figura professionale del coordinatore della RSA, producendo al riguardo anche una pubblicazione in merito. Ancora su proposta dell'ARET abbiamo aderito al progetto Leonardo, sempre con valenza europea, prendendo contatto con l'Ecole Maison Familiale Rurale di Douè La Fontaine (Francia) per uno scambio formativo.

Sono continuati anche i contatti e la partecipazione alle iniziative di ANSDIPP (L'associazione dei direttori delle strutture).

In tale ambito abbiamo preso parte a 2 incontri all'ASP di Siena sulle problematiche amministrative delle ASP. Inoltre abbiamo effettuato un corso insieme a Villa Serena sui presidi ed effettuato un sopralluogo all'ASP di Arezzo per vedere la Stanza Bianca ed il metodo adottato per le tecniche di rilassamento.

Nel corso dell'anno la Direzione ha organizzato o ha partecipato a incontri con vari soggetti:

- n° 1 incontri con l'ASL/SdS n°11,
- n° 2 riunioni con i sindacati e l'RSU,
- n° 2 Delegazioni Trattanti per il rinnovo del Contratto Decentrato Integrativo,
- n° 1 assemblea con tutti i dipendenti,
- n° 2 riunioni con i dipendenti,
- n° 4 riunioni ufficiali con le cooperative, anche per rivedere il PAI,
- n° 2 riunioni per la sicurezza sul lavoro,
- n° 1 incontro con l'Azienda Speciale Farmacie di san Miniato,
- 2 incontri con il volontariato AVO,
- 1 assemblea di verifica del vitto, con la presenza della ditta incaricata,
- n° 1 riunione con il dipartimento del farmaco dell'ASL, per verificare il prelievo dei farmaci dal canale diretto,
- n° 4 incontri con le RSA di zona e l'ASL per rivedere le modalità per migliorare la sicurezza interna (D.lgs 81/2008),
- incontri con il Comitato Etico,
- vari incontri per il marchio Q&B, organizzando anche uno specifico gruppo di lavoro multi professionale,
- un convegno della Regione Toscana sull'organizzazione dei servizi socio-sanitari

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

Nel 2013 abbiamo confermato il modello organizzativo dell'anno precedente per la gestione dei servizi, suddividendoli 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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Nel 2012 era stata espletata una gara a livello europeo a cui avevano partecipato 6 cooperative, che era stata vinta dall'ATI composto da Idelacoop società cooperativa onlus e da Il Ponte società cooperativa onlus. Il nuovo contratto ha avuto inizio dal 1.12.2012 per 2 anni, più eventualmente 2 di ripetizione. A fine 2013 è stato deciso di anticipare la ripetizione, così è stato stipulato un nuovo contratto, dal 1 dicembre 2013 per ulteriori 3 anni, vale a dire fino al 30 novembre 2016. Ciò consentirà di portare avanti in modo migliore i progetti con l'ATI soprattutto per quanto riguarda l'informatizzazione del servizio socio-sanitario ed il marchio Q&B, oltre che per l'organizzazione complessiva.

Pertanto la gestione attuale delle attività è così articolata:

ATI Società Cooperative:

Idealcoop e Il Ponte gestisce:

- CASA PRESENTI 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)

Le cooperative utilizzano per realizzare i servizi loro affidati complessivamente circa 28 operatori.

L'ASP Del Campana Guazzesi, gestisce direttamente

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

L'APSP utilizza 21,5 operatori per gestire i servizi in modo diretto.

Quando si sono registrate assenze di un certo peso fra i dipendenti dell'Azienda, siamo ricorsi all'utilizzazione di personale somministrato. In base ad una gara effettuata nel 2011 abbiamo affidato questo servizio all'Agenzia Altro lavoro, poi trasformatasi in Orienta, contrattando un prezzo orario-base per l'OSA di €. 17,77, di €.19,12 comprese le indennità di turno ordinario, €. 21,82 per l'infermiere con il notturno o festivo e €.24,52 con il turno festivo-notturno, che è un costo accettabile rispetto a quello del personale dipendente essendo onnicomprensivo e corrisposto solo per le ore effettivamente lavorate (con esclusione delle ferie, dei riposi e delle malattie). L'Agenzia sta effettuando un ricarico del 4,7% sul costo contrattuale.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Il costo delle cooperative desumibile dai progetti appaltati in base alla nuova gara è di €. 20,52 per il diurno (mentre era €. 17.99) e €. 22,12 per il notturno (mentre era €. 19,33 per il notturno), tutto compreso IVA.

I dipendenti dell'ASP a tempo indeterminato dell'anno 2013 risultano dal seguente prospetto:

N° DIPENDENTI	RUOLO RICOPERTO	QUALIFICA PROFESSIONALE
2	Amministrativi	1 Funzionario 1 Istruttore direttivo
1	Caposala infermieri	1 Istruttore direttivo
4	Infermiere	4 Istruttori
12+1p.t	Addetti assistenza	Operatori sociali
2	Addette Guardaroba	1 Ausiliari 1 Esecutori
21,5	TOTALE	

Il Direttore è part time ed assunto con contratto a termine.

Alla fine del 2013 abbiamo somministrato, per la prima volta, il questionario di gradimento ai dipendenti (cioè al cliente esterno).

E' stato consegnato un questionario, che è stato riempito e riconsegnato da 13 dipendenti, cioè dal 61,90%, dei quali 9 addetti all'assistenza, 2 infermieri e 2 amministrativi. Cinque sono compresi nella fascia fra 35 a 50 anni, gli altri 8 fra 50 e 65 anni; gli assunti negli ultimi 5 anni sono 2, 4 lavorano da 5 a 10 anni, 3 fra 10 e 20 e 4 da oltre 20. Quindi l'età media è molto alta, come il tempo da cui lavorano nella struttura.

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.

La media delle diverse sezioni è la seguente:

Lettera sezione	Nome della sezione di riferimento	Media votazione espressa
B	ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO L'ORGANIZZAZIONE	3,36
C	AMBIENTE DI LAVORO	3,37
D	COMUNICAZIONE INTERNA	3,28
E	GRUPPI DI LAVORO	2,74
F	SODDISFAZIONE NEL LAVORO	2,68
G	GESTIONE RISORSE UMANE	3,60
H	ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI	2,96
	TOTALE	3,14

Come si vede la media dei giudizi espressa dai dipendenti è alta, cioè del 3,14, che equivale a "buono", le singole sezioni sono quasi tutte sopra il 3, escluso quella dei gruppi di lavoro,



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

sintomo di poca attitudine a lavorare in gruppo, anche la soddisfazione è al di sotto della media, ma in questa sezione ci sono domande come quella sullo stipendio e sulla possibilità di carriera che sono bloccati, mentre il parere sul lavoro delle cooperative è vicino a 3.

11.LE ORE LAVORATE E GLI INSERIMENTI

Le ore lavorate effettuate da parte delle cooperative, dal personale dell'ASP e affidate all'agenzia interinale Altro Lavoro nell'anno 2013 sono state le seguenti:

PRESTAZIONI SERVIZI APPALTATI ALLE COOPERATIVE

	PULIZIE IDEALCOOP		ASSISTENZA CASA PRESENTI IDEALCOOP		Assistenza Casa PANCOLE IL PONTE		ANIMAZIONE IDEALCOOP		FISIOTERAPIA IL PONTE/IDEALCOOP	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
GENNAIO	403	403	527	542,5	1461,5	1457	168	179	180	171,5
FEBBRAIO	377	364	505	490	1376,5	1316	163	134	163,5	156,5
MARZO	403	403	536,5	542,5	1457	1457	183,5	168,5	181,5	158,5
APRILE	390	390	526	525	1410	1410	152	164	152,5	159
MAGGIO	403	403	527	542,5	1464	1457	179	175	165,5	172
GIUGNO	390	390	510	525	1424	1410	155	154	159,5	232,5
LUGLIO	403	403	527	542,5	1456,5	1457	174,5	194	164,5	158
AGOSTO	403	403	527	542,5	1457	1457	146,5	149,5	115	140,5
SETTEMBRE	390	390	510	525	1410	1410	150,5	183	136	140
OTTOBRE	403	403	527	542,5	1457	1457	187	192	203	203
NOVEMBRE	390	390	510	525	1410	1410	147	165	169	178,5
DICEMBRE	403	403	542,5	542,5	1457	1457	162,5	160,5	171	159
PRESTAZ.AGG.				21		79				
TOTALE	4.758	4.745	6.275	6.408	17.240,5	17.300	1.968,5	2.018,5	1.961	2.029

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

	2011 (OSA/OSS)	2011 (infermieri)	2012 (OSA/OSS)	2012 (infermieri)	2013 (osa/oss)	2013 (infermieri)	2013 (amministrativi)
GENNAIO	401	167	596	156	169	188	
FEBBRAIO	351	143	312	244	339	214	
MARZO	420	97	405	138	196	200	
APRILE	166	157	320	141	202	164	
MAGGIO	245	110	379	158	7	184	



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

GIUGNO	225	159	414	137	262	141	
LUGLIO	305	251	528	203	371	318	
AGOSTO	480	227	417	270	441	321	
SETTEMBRE	282	240	351	218	326	204	
OTTOBRE	0	137	103	134	441	221	
NOVEMBRE	126	147	331	152	236	250	
DICEMBRE	389	157	266	152	389	350	88
TOTALE	3.390	1.992	4.422	2.103	3.379	2.755	88

Dal confronto fra gli anni 2012 e 2013 delle ore affidate all'Agenzia interinale per le OSS, si può osservare che sono diminuite quelle nell'ultimo anno, poiché abbiamo avuto meno sostituzioni da effettuare, in base alle assenze, per garantire il rispetto dei parametri della delibera regionale 402/2004, mentre sono notevolmente aumentate quelle per gli infermieri.

C'è da rilevare che, nel mese di dicembre, sono state fornite anche ore per impiegato per la sostituzione del funzionario amministrativo in procinto di essere collocato a riposo.

ORE LAVORATE DAI DIPENDENTI DELL'APSP NEL 2010, 2011, 2012 e 2013

Reparto		n. dipendenti 2010	2010 Ore lavorate	n. dipendenti 2011	2011 Ore lavorate	n. dipendenti 2012	2012 Ore lavorate	n. dipendenti 2013	2013 Ore lavorate
1	Direzione*	2,5	4.193	2,5	3790	2,5	3.940	2,5	3.990
	media		1677		1516		1.576		1.596
2	Guard. Lavand.	2	2.983	2	2814	2	3.019	2	2.711
	media		1492		1407		1510		1356
3	Manutenzione	1	1.648	0,25	424	0	0	0	0
	media		1648				0		0
4	Infermieri	5	7.845	4	6567	4	6.251	4	5.572
	media		1569		1642		1.563		1.393
5	Assistenza	12,5	16.926	12,5	16851	12,5	16.221	12,5	16.957
	media		1.354		1.348		1.298		1.357
TOTALI		23	33.595	21,25	30.446	21	29.431	21	29.230
	media		1461		1.433		1.401		1.392

*compreso direttore

Le **ore lavorate** pro-capite dai dipendenti dell'ASP, negli ultimi 3 anni, sono calate da 1.433 del 2011 a 1.392 del 2013.

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

comparativa 2011-2013 , dove si mette in evidenza il rapporto fra ore previste dai parametri regionali ed ore effettivamente lavorate:

TIPO DI SERVIZIO	2011 PARAMETRI REGIONALI previsti per 48,20 N.A. ed auto	2011 ORE LAVORA TE	2011 Scostame nto RISPETTO AI PARAMET RI +/-	2012 PARAMETRI REGIONALI previsti per 48,39 N.A. ed auto	2012 ORE LAVORAT E	2012 Scostament o RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +)	2013 PARAMETRI REGIONALI previsti per per 48,28 N.A. ed auto	2013 ORE LAVORATE	2013 Scostamento RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +)
Assistenza non autosufficienti e autosufficienti	41.357	43.429	+5,01%	41.726	43.946	+5,32% (+2.220)	41.390	44.044 (+ 2.654)	+ 6,41%
Riabilitazione	1.932,92	2.073	+7,24%	1.948,32	1.961	+0,67% (+ 13)	1.938,64	2.029 (+90)	+ 4,64%
Animazione	1.932,92	2.127	+10,04 %		1.968	+1,03% (+20)	1.938,64	2.258 (+379)	+ 14,45%
Infermieri	7.907,4	8.593	+8,67%	7.906,92	8.353	+5,65% (+447)	7.930	8.327 (+379)	+ 5,00%
Pulizie		4.747	-		4.758				
Lavanderia		2.814	-		3.019,5				
Manutenzioni		424	-		0				
Amministrativi		3.790	-		3.940				

(* le ore lavorate sono la somma delle diverse tipologie di risorsa umana impiegata: ASP, agenzia interinale, cooperativa).

Nel commento alla tabella sopra riportata si può quindi affermare non solo che i **parametri** di legge (controllati anche dalla Commissione di Vigilanza) sono stati rispettati, ma risultano più ore lavorate rispetto al minimo prescritto e ciò dipende dall'articolazione della struttura (piani/nuclei) e dal tentativo di fornire un'assistenza più adeguata. Per quanto riguarda le ore dell'animazione si può vedere che sono notevolmente più alte di quelle previste, ciò dipende dal fatto che l'animazione è estesa a tutti gli anziani, anche agli autosufficienti, ed inoltre va precisato che nel 2013 l'animazione ha partecipato a progetti speciali (olimpiadi, mostra tartufo, Q&B).

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.

INSERIMENTI SOCIO-ECONOMICI E DI PUBBLICA UTILITA'

Nel corso del 2013 abbiamo avuto 2 persone come inserimento socio-terapeutico che hanno prestato la propria attività nell'ASP, in lavanderia e nelle pulizie.

Abbiamo avuto anche inserimenti disposti dall'autorità giudiziaria: 1 ragazzo a scomputo di pena, al piano -1, per circa 30 giorni, ed un altro giovane assunto, nel progetto regionale



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

“Giovani più”, dopo che aveva terminato il periodo di pena, affiancato al servizio interno delle manutenzioni.

TIROCINI

Un elemento molto importante è stato quello della gestione dei tirocinanti, che sono stati ben 10, come di seguito specificato:

- 2 tirocinanti per il corso ADB, (assistenza di base), della CO&SO di Empoli;
- 1 tirocinante per il corso di ADB della “Global Interazione srl” di Carrara e Campi Bisenzio (FI);
- 3 tirocinanti per il corso ADB della Scuola “Leonardo da Vinci” di Empoli;
- 3 tirocinanti per il corso OSS, (Operatore Socio Sanitario), dell’Istituto Enrico Fermi di Perugia;
- 1 tirocinante per il corso di ADB dell’ Agenzia Formativa “Esedra srl” di Pistoia;

12.LE ASSENZE

Per quanto riguarda il confronto fra le giornate d’assenza e le ore lavorate dai dipendenti dell’ASP nel 2013 si rinvia alla tabella sotto riportata:

Reparto	n. dipendenti	Giorni di assenza per tipologia					Giorni di ferie	Ore lavorate
		malattia	infortuni	permessi e L. 104	maternità	TOTALE ASSENZE		
1 Direzione	2,5	0	0	0	0	0	108	3.990
media		0	0	0	0	0	43,2	1.596
2 Guard. Lavand.	2	86	0	0	0	86	138	2.711
media		43,00	0	0	0	43	69	1.356
3 Infermieri	4	125	1	1	0	127	154	5.572
media		31,25	0,25	0,25	0	31,75	38,5	1.393
4 Assistenza	12,5	607	0	101	0	708	456	16.957
media		48,56	0	8,08	0	56,64	36,48	1.357
TOTALI	21	818	1	102	0	921	856	29.432
media		38,95	0,05	4,86	0	43,86	40,76	1.402

Le **assenze** totali dei dipendenti dell’ASP passano quindi da 817 giornate, con una media di 38,45 giorni pro capite del 2011 a 695, con una media di 33,10 giorni pro capite nel 2012, a 921 giornate del 2013 con la media passata a ben 43,86 giorni di assenza.

Nei prospetti sono stati considerati i giorni di assenza che hanno un costo per l’Azienda, oltre agli infortuni.

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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.

Negli anni emerge che le assenze per malattia sono alte:nel 2013 abbiamo raggiunto il record con ben **38,95** giorni pro capite, nel 2012 avevamo avuto 25,34 giorni pro capite di assenza,nel 2011 erano state una media di 22,35, contro una media di 14,76 del 2010, mentre nel 2009 si era di 14,31 ed il picco precedente si era registrato nel 2007 con 34,42 giorni pro capite.

Vediamo il confronto fra le assenze totali nell'ultimo quinquennio suddivise fra le diverse professionalità:

TIPOLOGIA OPERATORI	Media giornate di assenza					
	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013
Amministrativi	0	8	0	26	0	0
	0	3,2	0	10,4	0	0
Addetti assistenza	406	259	417	494	681	708
	21,95	20	34,75	39,52	54,48	56,64
Infermieri	283	328	48	141	3	127
	47,97	56,26	9,6	35,25	0,75	31,75
Addetti guardaroba	40	73	25	98	11	86
	1,34	36,5	12,5	49	5,5	43
Manutentori	0	0	0	4	-	-
	0	0	0	4	-	-
TOTALI	738	668	490	826	695	921
	24,68	28,09	21,78	38,87	33,1	43,86

Il reparto con le maggiori assenze è quello dell'assistenza, dove nel 2012 erano salite a 54,48 giornate pro-capite, mentre lo scorso anno (2013) addirittura sono 56,64 a testa.

INFORTUNI SUL LAVORO: Nell'anno 2007 abbiamo avuto n° 2 infortuni sul lavoro, mentre nel 2008 non si sono registrati infortuni, nel 2009 solo un infortunio, però in itinere, (per un incidente stradale al ritorno a casa dal lavoro); nel 2010 si sono registrati 3 infortuni sul lavoro: 2 in itinere ed 1 in Azienda, nel 2011 si sono avuti 3 infortuni, di cui 1, in itinere, con 290 giorni



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

di assenza, con una media di 13,65 giorni a dipendente, nel 2012 si sono registrati 2 infortuni (1 in itinere, ed uno per avere urtato un carrello con una mano), con 29 giorni complessivi, con una media di 1,38 a dipendente. Nel 2013 si è verificato un solo evento classificato come infortunio in data 30 dicembre a motivo di una infezione da malattia contagiosa contratta sul lavoro. Peraltro da segnalare che altri episodi della stessa natura non sono stati classificati come infortuni ma come malattie professionali.

Pensiamo comunque che questi dati siano abbastanza confortanti, collocando l'Azienda in una buona posizione rispetto alla sicurezza sul lavoro, 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.

13.LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

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

data	TITOLO/Argomento	organizzati	durata ore	partecipazione
03-gen	Il percorso per la qualità in RSA, con particolare riferimento al marchio Q&B, MeS ed ARS	ASP-ATI SAN MINIATO	2	Tutti
11-gen	Verso una nuova organizzazione sanitaria in toscana - Il punto di vista dei comuni	ANCI e Regioni Toscana FIRENZE	3,5	2
31-gen	Il mercato elettronico della P.A. - CONSIP - Il programma di razionalizzazione della spesa per beni e servizi	UNITEL - Consip S.p.A. - Comune di Cerreto Guidi - A.S.E.V. CERRETO GUIDI	4	1
31-gen	La donna fra bisogni e diritti violati	IPASVI Provincia di Firenze FIRENZE	5	1
01-feb	Gli acquisti in economia di beni e servizi	Ansdipp - Asp Città di Siena SIENA	4	1
06-feb	I presidi per la movimentazione dei pazienti in RSA	Ditta tecnemedil a Villa Serena MONTAIONE	2	2
07-feb	Il Sistema di valutazione delle RSA in Toscana: prime evidenze e un confronto con altri modelli a livello nazionale	Mes Università Sant'Anna- Pisa	4	2
01-mar	Il sistema delle RSA in Toscana. Mappatura e valutazione	Mes Università Sant'Anna- Pisa	4	2



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

06 e 07-mar	Benfare: Qualità e Benessere per un welfare sostenibile	Upipa- Kairos CASTELNUOVO DEL GARDA	12	3 + 3 Idealcoop
11-mar	L'etica nell'attività socio-sanitaria	ASL n° 11 SAN MINIATO BASSO	1	1
21-mar	Alzheimer: idee per la qualità della vita. Dal problema del disorientamento cognitivo al campo infinito delle possibilità.	Maggioli Formazione e consulenza FIRENZE	3	3
22-mar	Trasparenza, anticorruzione e amministrazione digitale	Ansdipp - Asp Città di Siena SIENA	7	2
26-mar	Emozioni e solitudine nel prendersi cura	IPASVI Provincia di Firenze FIRENZE	4,5	1
02-apr	Il sistema di valutazione delle performance delle RSA toscane: i risultati 2011	PISA MeS Sant'Anna	6	2
04-apr	La stimolazione sensoriale (Metodo Snoozelin) e la stanza bianca	ASP Fossombroni AREZZO	2	2 + 2 della cooperativa
10-apr	Il marchio Q&B e gli indicatori del laboratorio MeS: i risultati dell'ASP Del campana Guazzesi	ASP-ATI SAN MINIATO	2	Tutti
17-apr	Il Benessere dell'anziano in RSA attraverso la fisioterapia e le attività individuali: la mente, il corpo e le emozioni come elementi per sentirsi bene.	ASP-ATI SAN MINIATO	2	Tutti
04-mag	Convegno "Giornate mediche: riabilitazione muscolo scheletrico cutaneo e vascolare"	Casciana Terme	7,5	1
08-mag	Il paziente anziano, fragile e psichiatrico. Aspetti giuridici, deontologici e di responsabilità professionale.	Hotel Astoria (FI)	7	3
09-mag	Partecipazione al progetto Ideco.	ASP V. Fossombroni (AR)	6	1
11-mag	Cosa significa "Comuni-care".	IPASVI Provincia di Firenze FIRENZE	5	1
13-mag	La cura e l'accompagnamento della Persona anziana nel percorso di fine vita in RSA. Sviluppo delle idee già discusse lo scorso anno e riedizione di un protocollo in merito.	ASP-ATI SAN MINIATO	2	tutti
14-mag	Assistenza al paziente traumatizzato nella fase pre-ospedaliera.	IPASVI Provincia di Firenze FIRENZE	5,5	1



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

30-mag	2° incontro sullo "Spazio etico"	Associazione spazio etico	2,5	1
maggio- giugno	Corso di aggiornamento per la figura di RSPP	San Miniato- Madonna del Rosario		1
03-giu	Prevenzione antincendio e pratiche emergenza	ASP-ATI SAN MINIATO	1	tutti
11-giu	Gli acquisti nella Pubblica Amministrazione tramite sistema ME.PA	Comune di San Miniato	6	2
02-ago	Aggiornamento avanzato auditor sul determinante 10 del Q&B sull'autonomia personale	AREZZO UPIPA-KAIROS	6	1
16-sett.	Partecipazione all'ultima giornata de progetto Ideco.	Firenze	3	3
19-set	1) Attuazione marchio QeB 2013; 2) progetto informatizzazione cartella sanitaria; 3) revisione sistema qualità e programmi struttura	ASP-ATI SAN MINIATO	2	tutti
02-ott	Organizzazione primo piano per QeB ed implementazione nuovo PAI	ASP SAN MINIATO	2	operatori primo piano
23-ott	Addestramento uso computer programma GUW (Gestione Utente Web) Parte prima	ASP - ATI SAN MINIATO - Softwareuno	3	tutti
23-24 Ott.	Corso di studio su: "Accompagnamento al morente: cura e sostegno psicologico".	Q&B ad Impruneta	15	2
08-Nov.	Corso di formazione su Cartella Utente Web: Innovazioni e tecnologie informatiche in ambito socio-sanitario.	RSA Villa Serena a Montaione	4	4
08-Nov.	Il cammino dell'uomo, anima e psiche, dalla nascita al percorso del fine vita.	Misericordia di S. Miniato Basso	5	2
13-nov	Addestramento uso computer programma GUW (Gestione Utente Web) Parte seconda	ASP - ATI SAN MINIATO - Softwareuno	4,5	tutti
20-nov	Il Programma Nazionale Esiti: supporto alle attività di audit clinico ed organizzativo.	Evento formativo FAD cod. ECM 69597 cod. Provider 2603	10	1



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

02-04-12- Dic	C'è del valore in RSA.	ARS - IPASVI	12	1
18-dic	Corso di formazione su: "Appropriatezza delle cure"	Evento formativo FAD cod. ECM 43003 cod. Provider 2603	6	1
7-10;4- 11;15- 11;19-12	Gruppo di lavoro presso l'IPASVI su: "Terapia in RSA"	IPASVI di Firenze	10	1
giugno, - novembre	Aggiornamento RSPP	Madonna del Soccorso ONLUS	40	1

*evidenziati i corsi organizzati dall'Azienda all'interno della struttura

La **formazione** è stata quindi costantemente fornita, sono stati organizzati direttamente nell'Azienda 9 corsi d'aggiornamento e abbiamo altresì partecipato anche a 53 corsi o momenti formativi all'esterno, in varie parti d'Italia, per stare al passo con le normative vigenti.

Molto importante è stato l'avvio dell' informatizzazione e dopo i corsi effettuati, i dipendenti addetti all'assistenza hanno iniziato ad usare il computer per compilare la modulistica prevista per le cartelle socio-sanitarie; questo ci proietta nel futuro per sviluppare la qualità assistenziale utilizzando le tecnologie informatiche.

La media delle ore di formazione pro-capite nel 2013, 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
Reparto/u.o.	2011	2011	2012	2012	2013	2013
1) Amministrazione	113,15	37,72	212,00	70,67	218,00	72,67
2) Guard.a / Lavanderia	6,15	3,08	19,25	9,63	12,15	6,08
3) Manutenzioni	3,00	3,00	-	-	-	-
4) Infermieri	149,15	37,29	242,50	60,63	217,45	54,36
5) Addetti assistenza	249,25	19,17	177,55	13,66	165,30	12,72
Totali	520,7	22,64	651,3	29,60	612,9	27,86

L'ASP ha quindi organizzato un intenso programma di formazione per tutti i dipendenti, che hanno partecipato sia alla formazioni 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 2013.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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 inducono 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.

Per il futuro alcuni propongono di ripetere il corso sul primo soccorso, molti chiedono di organizzare corsi sulle problematiche relative ai disturbi del comportamento e problematiche psichiatriche o neurologiche.

14.ALTRI SERVIZI,INCARICHI E NORMATIVA COGENTE

Oltre a quelli socio-assistenziali, nel corso del 2013, 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:

- Fornitura pasti alla ditta CIR FOOD(Eudania),
- Lavaggio biancheria piana alla cooperativa sociale Lo Spigolo,
- Servizio parrucchiera alla ditta Giovanna Fiaschi,
- Controlli antincendio (estintori, naspi, porte antincendio....) R.F antincendio,
- Sistemi d'allarme ed impianti alla ditta CISS,
- Controlli centrale termica alla ditta Gozzini,
- Manutenzione ascensori alla ditta Profili ascensori,
- Disinfestazione e derattizzazione alla ditta Actimex.

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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 2013

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.

- Il Documento di Valutazione Rischi con i relativi aggiornamenti e modifiche, approvato il 13 maggio 2009 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 ed abbiamo collaborato con l'RSPP delle cooperative affidatarie.

- Come medico competente, il dott. Gionni 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.

-E' stata tenuta la riunione annuale per la sicurezza il 15 aprile 2014.

- E' stato confermato il Piano aziendale di autocontrollo per gli alimenti (HACCP), 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.

15. IL BILANCIO ED I RICAVI

Nel 2013 il bilancio si è chiuso positivamente con un **utile di esercizio di € 2.612,93**, che potrà essere utilizzato nell'esercizio seguente.

Premesso ciò si rileva che la **spesa** complessiva (costi della produzione) per la gestione per il 2013 è stata di €. 2.081.833,41, mentre 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. Le entrate nel 2013 sono state €. 2.087.263,80 ,mentre nel 2012 erano €.2.158.432,00 per il 2012, nel 2011 erano state €. 2.169.511,32.

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

- la retta è stata mantenuta uguale a quella precedente , cioè €. 54,00 al giorno (si ricorda che la medesima era stata ridotta da €. 54,50 a €. 54,00 dal 1.3.2012);

- la quota capitaria per il nucleo base è stata confermata dalla ASL in €. 52,32 al giorno.

- abbiamo avuto il contributo della Fondazione della Cassa di Risparmio di San Miniato di €. 10.000,00,

- da privati abbiamo ricevuto 2.094,06, grazie ad un contributo del Consorzio Cuoidepur di €. 2.000,00; nel 2012 i contributi da privati erano stati €. 2.870,00.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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

RICAVI	2011	%2011	2012	%2012	2013	%2013
Rette sociali e privati	1.242.191	58,37%	1.234.66,00	57,20%	1.222.997,50	57,53%
Quota sanitaria	861.549	40,46%	878.104,00	40,68%	884.308,56	41,60%
Contributi del Comune	0		0		0	
Fondazione CRSM	10.000	0,47%	0		10.000,00	0,47%
Contributi vari	5.968	0,28%	2.870,00	0,14%	2.094,00	0,09%
Altre entrate e recuperi	9.220	0,43%	7.792,00	0,36%	6.000,47	0,28%
Contributi Progetto Regione Toscana	0		35.000,00	1,62%	0	
Altri proventi					18.215,25	0,85%
TOTALE	2.128.927	100	2.158.432	100	2.125.521,42	100

Le rette sono state a carico degli Enti pubblici per il **21,12%** contro il 23,86% del 2012 e il 27,67% del 2011 e per il **78,88%** a carico degli anziani o dei loro parenti, quindi la compartecipazione del pubblico è solamente pari a circa un quinto.

Ciò fa notare la riduzione dei contributi pubblici dovuta forse ad un'applicazione più puntuale ed equa dei criteri previsti dai regolamenti sulle compartecipazioni ed anche al fatto che gli utenti dispongono di maggiori risorse disponibili come l'assegno di accompagnamento.

Relativamente alle compartecipazioni alle rette a carico degli ospiti e dei loro parenti si lamentano pochissime morosità, rispetto agli anni precedenti, quando erano molto più consistenti. C'è da rilevare che per il terzo anno consecutivo abbiamo potuto fare a meno del contributo del Comune per poter pareggiare il bilancio, a conferma della piena autonomia gestionale raggiunta dall'Azienda.

16.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 quinquennio.

ASP “DEL CAMPANA GUAZZESI”	2009	2010	2011	2012	2013
---	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

SAN MINIATO COSTI bilancio PER VOCE E PERCENTUALE DI INCIDENZA					
SPESE PERSONALE	46,28%	44,03%	44,83%	45,11%	42,32%
personale	712.130	666.308	646.900	631.292	615.909
Rinnovo contrattuale	=	=	18.000a	28.000a	=
fondo risorse decentrate	113.400	106.038	102.029	102.300	102.028
Irap	57.166	52.439	50.868	52.491	47.608
formazione	4.931	3.180	2.345	1.773	2.265
rimborsi missioni	408	483	419	1.240	1.625
Lavoro interinale	64.606	60.785	112.820	134.361	132.115
T	952.641	889.233	933.381	951.457	901.550
APPALTO COOPERATIVE	24,81%	28,28%	28,14%	28,11%	31,46
assistenza anziani non autosufficienti	304.828	236.810	289.377	293.163	361.155
Assistenza anziani autosufficienti	48.024	175.547	132.457	137.506	134.291
pulizie	77.404	78.814	78.162	78.647	82.848
fisioterapia	41.074	41.417	44.292	42.412	49.166
animazione	39.415	38.486	41.470	40.998	42.723
T	510.744	571.074	585.758	592.726	670.193
UTENZE	4,65%	4,61%	4,31%	5,29%	5,20%
Gas metano	49.947	43.713	42.989	57.447	54.010
acqua	13.581	19.770	16.489	18.473	21.062
energia elettrica	27.582	25.457	26.761	32.342	32.407
telefono	4.622	4.253	3.530	3.366	3.397
T	95.732	93.194	89.769	111.628	110.878
SERVIZI CONVENZIONATI E INCARICHI E SERVIZI	2,16%	2,66%	2,78%	3,52%	2,92%
parrucchiera e podologa	13.588	15.600	15.600	18.876	18.915
volontariato (auser, Delfino az.)	12.186	12.071	10.916	12.419	12.405
contabilità personale	7.266	6.384	5.500	5.269	5.559
Software rilevazione presenze dip.	1.764	1.753	1.722	1.755	1.937
Assistenza software	3.417	3.417	3.514	3.864	7.326
disinfestazione e derattizzazione	1.749	1.977	2.419	2.560	2.689
rifiuti speciali sanitari	1.942	1.933	2258	2.285	2.144
servizio religioso	217	352	220	319	204
medico competente e spese mediche	626	1.481	286	1.518	369
Visite fiscali		767	1.948	1.691	129
Inc. ingegneri sicur.- corsi -consulenti	3.700	3.402	3.760	5.559	4.441
Spese legali		4.875	7.374	10.422	1.000
Convenz. elettricità		1.560	2.290	1.150	1.150



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Consulenza gas					250
Sistema qualità				4.807	3.159
Commissioni - consulenza gare e ndv				1.500	500
Arrotondamenti				250	32
T	44.513	53.639	57.807	74.244	62.209
VITTO E ALIMENTARI	11,39%	10,38%	9,87%	9,69%	9,56%
pasti convenzionati	201.796	205.338	205.396	204.452	203.759
generi alimentari	32.710	4.491	0	0	
T	234.506	209.629	205.396	204.452	203.759
SPESE DI GESTIONE	4,07%	4,37%	4,07%	4,06%	4,72%
presidi sanitari	26.315	30.464	9.158	10.959	17.312
Materiali incontinenza			22.326	18.518	28.147
prodotti pulizia	2.013	1.503	2.788	1.246	1.436
Detersivi per lavastoviglie-lavapadelle	3.999	6.402	758	282	188
D.P.I dispositivi sicurezza			1.917	2.211	3.149
Materiali monouso (carta igienica, saponi...)	16.410	15.695	16.564	18.311	8.995
m.monouso (tovaglie, bicchieri. piatti)					4.364
Bavagli monouso					3.879
organi istituzionali, revisori, ARET	12.853	13.302	10.096	10.850	9.640
cancelleria	2.185	1.907	2.160	2.924	3.149
assicurazioni	7.330	7.691	7.088	5.974	5.876
carburante automezzi	1.354	1.310	1.370	1.520	1.399
servizi postali	999	1.106	1.901	1.200	1.439
bolli, tasse, IVA....	4.019	3.964	2.517	4.922	2.460
materiali per attività ricreative e gite	2.934	2.469	1.138	1.639	4.198
Trasporti e facchinaggi (*volontario)	1.377	423	*5.000	5.000	5.000
T.	83.730	88.169	84.781	85.556	100.632
LAVANDERIA-GUARDAROBA	1,73%	1,24%	1,35%	1,02%	0,84%
servizio lvanolo	29.494	19.429	16.510	14.392	14.054
acquisto tovaglie, vestiario dip.	6.027	5.704	5.104	2.474	
Detersivi lavanderia			6.545	4.728	3.829
T.	35.521	25.133	28.159	21.599	17.883
MANUTENZIONI E ACQUISTI	1,66%	1,75%	2,13%	0,94%	1,12%
manutenzioni varie (impianti)	31.434	27.645	25.739	17.584	17.085
manutenzioni immobile					5.058
Manutenzione giardino					388
spese 81/2008 antincendio e sicurezza	1.922	5.409	843	821	
acquisti materiali e attrezzature	710	2.362	17.741	1.411	1.360
T	34.066	35.416	44.323	19.816	23.891



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

INTERESSI PASSIVI	1,46%	0,79%	0,90%	0,78%	0,43%
Interessi passivi per ammortamento mutui ipotecari e spese tenuta c/c	29.920	15.899	17.988	15.572	8.383
Oneri bancari			646	781	865
T.	29.920	15.899	18.632	16.353	9.248
AMMORTAMENTI	1,79%	1,82%	1,61%	1,48%	1,40%
Ammortamento beni immateriali	1.138	1.138	569	73	145
Ammortamento beni materiali (compresi fabbricati)	35.699	35.596	32.941	31.072	29.762
T	36.837	36.734	33.510	31.145	29.907
VARIE		0,07%	0,01%		
Insussistenze e arrotondamenti		1.445	256		
TOTALE COSTI	2.058.210	2.019.561	2.081.516	2.108.976	2.130.150
<i>Ratei per quota capitale per ammortamento mutui ipotecari</i>	<i>40.530,18</i>	<i>41.894,45</i>	<i>43.429,75</i>	<i>46.682,56</i>	<i>48.405,20</i>

Da un confronto fra le spese del 2013 e del 2012 si può notare come le spese complessive siano state superiori di circa €. 30.000, nonostante la diminuzione delle giornate di presenza.

Il grosso aumento è stato quello dei costi dell'appalto delle cooperative conseguente all'incremento del contratto di lavoro, di circa il 12%, con una incidenza rispetto allo scorso anno per €. 78.000,00.

La spesa del personale dell' ASP e interinale è diminuita in percentuale del 2,79%, mentre il costo dell'appalto è aumentato del 3,35%.

La spesa più consistente è quella relativa ai servizi di gestione (siano essi effettuati direttamente o con appalto), che è stata €. 1.571.743,00 contro €. 1.545.183,00 dello scorso anno; la spesa per le risorse umane rappresenta in percentuale quindi la voce più rilevante del bilancio con il **73,78%** contro il 73,22% dell'anno precedente.

Sono aumentate le spese per i materiali per i non autosufficienti, che fanno lievitare anche la spesa sanitaria.

Si sono confermate invece percentualmente uguali le spese per il vitto, le utenze, quelle di gestione.

Da rilevare che gli interessi stanno calando notevolmente e siamo passati dallo 0,78% allo 0,43%; in cinque anni le spese per il pagamento dei mutui si sono ridotte da circa €. 29.920,00 a €. 8.383,00, a seguito all'andamento del mercato finanziario.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

17. LA GESTIONE PATRIMONIALE

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

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.

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.

Sulla cifra di €. 889.006,7, per terreni e fabbricati, abbiamo calcolato un ammortamento, del 3% come previsto dalla normativa, che dà luogo ad un importo annuo di €. 26.670,201, mentre per i beni abbiamo effettuato un nuovo calcolo.

2013	Valore ammortizzabile	Ammortamento
Beni immateriali	€. 726,00=20%	145,20
Terreni e fabbricati	€. 889.006,7=3%	26.670,20
Beni materiali (attrezzature e arredi)	€. 11.280,48=15%	1.511,66
Beni materiali (macchine elettroniche ed elettromeccaniche)	€. 15.806,00=20%	1.580,68
Totale Ammortamento beni e fabbricati		€. 29.907,74

Dal bilancio si evince che relativamente allo stato patrimoniale abbiamo:

Come immobilizzazioni immateriali:

- Per Software e licenze d'uso €. 9.288,00

Come immobilizzazioni materiali:

- Per terreni e fabbricati €. 889.006,70
- Per attrezzature, mobili e arredi €. 23.719,82
- Per macchine elettromeccaniche ed elettroniche €. 32.996,57

Con un totale di immobilizzazioni di €. 958.011,89.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

Le **rette arretrate** da riscuotere, alla fine del 2013, ammontavano complessivamente a €. 86.192,00 (contro €. 200.000,00 di anni precedenti); attualmente di queste è già stata recuperata una buona parte, anche grazie all'intervento dell'avvocato incaricato e alla collaborazione dei servizi sociali della Società della Salute, per cui oggi abbiamo un arretrato di soli €. 31.651,81, così suddivisi:

- B. €. 1.086,82, arretrato di qualche anno fa, riguardante un anziano ancora presente,
- P. €. 13.504,00 (è l'Amministratore di sostegno che non provvede, per problemi patrimoniali),
- T. €. 6.850,00 (è l'Amministratore di sostegno che non paga puntualmente)
- L. €. 10.210,00 (a carico del figlio, che ha preso l'impegno a pagare).

Riteniamo che queste rette arretrate per la gestione 2013 siano senz'altro recuperabili nei prossimi mesi.

Per il momento quindi non riteniamo di prevedere nessuna perdita relativamente al 2013, né presunta svalutazione sui crediti, perché metteremo in atto le necessarie azioni legali in merito.

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.

Infatti abbiamo in corso alcune procedure legali per il recupero di somme pregresse, che potrebbero essere considerate nuove entrate; prudenzialmente abbiamo comunque considerato un fondo di svalutazione crediti di €. 46.920,00.

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, vanno chiamati in causa anche i Comuni, che hanno inviato gli assistiti, poiché sono titolari del servizio che i gestori effettuano per loro conto. Come accade spesso la giurisprudenza in questo ambito non è lineare e le sentenze considerano elementi fra loro molto diversi.

Recentemente, dopo molti ondeggiamenti della giurisprudenza, la Corte Costituzionale ha confermato la validità delle normative della Regione Toscana, confermando l'obbligatorietà delle partecipazioni per i parenti di primo grado, decisione che ha dato un po' di respiro ai comuni, che erano stati chiamati a contribuire, in alcuni casi, in maniera totale.

18. GLI 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, nel 2013 ci siamo concentrati su interventi ed acquisto di molte attrezzature, che erano stati rimandati da diversi anni e che è stato possibile effettuare grazie alla disponibilità di bilancio, come di seguito riportati secondo le diverse tipologie:



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

ATTREZZATURE, ARREDI E BENI DOTALI

1	Comoda per anziano	439,20
2	Nuovi server e installazione per ampliamento sistema	1.390,00
3	Acquisto 2 personal computer e installazione	1.878,80
4	Poltrona massaggiante per angolo del benessere	918,00
5	Carrello per servizio pedicure	256,20
6	Tovaglie idrorepellenti per tavoli da pranzo	570,96
7	Rivestimento in similpelle per poltroncine	1.024,80
8	Acquisto auto usata Kangoo	2.600,00
9	N° 4 coppie di spondine scorrevoli per letti	1.756,92
10	Colonna luminosa a bolle	378,20
11	Pannello a vela per manifestazioni	250,00
12	Materiali per palestra e arredi per angolo del benessere	530,00
13	Nuova illuminazione a led palestra e luci angolo del benessere	1.502,67

IMMOBILE

1	Sportello per contatori utenze	664,90
2	Passamani per protezione ringhiera 2° piano casa Pancole	1.640,90
3	Interventi su tetti, giardino, facciata e riprese varie immobile	2.487,00
4.	Paraspigoli e fasce paracolpi per salvaguardia dei muri 1° e 2° piano Casa Pancole	€. 2.080,00
5	Corrimano per ingressi nuclei 1° e 2° piano Casa Pancole	722,48
6	Lastre protezione ingresso 1° e 2° piano Casa Pancole e salone del 1° piano	3.116,61
7	Sistemazione giardino e piante	509,96
8	Riprese ed intonaci parte storica piano terra	1.231,70

Tutti questi interventi sull'immobile, sugli impianti e le attrezzature ed arredi acquistati hanno permesso nel 2013 di migliorare sensibilmente la qualità dei servizi, di garantire l'efficienza della struttura e di adeguarsi alle normative. C'è da rilevare che la realizzazione di questi interventi è stata possibile non solo per le risorse di bilancio dell'Azienda, ma anche grazie alle risorse disponibili accantonate per questo scopo negli anni precedenti.

Si propone di continuare su questa linea anche per l'anno 2014, operando un accantonamento per le manutenzioni per proseguire gli interventi sull'immobile e l'acquisto di attrezzature come abbiamo fatto nel 2013, in quanto rimangono diversi lavori e acquisti da effettuare per garantire la piena funzionalità della struttura.

In particolare si rendono necessari:



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

- lavori su Casa Presenti per realizzare un bagno al primo piano ed adeguare gli ambienti alla tipologia dei non autosufficienti;
- interventi per aumentare le docce (una al 1° ed una al 2° piano di Casa Presenti), perché attualmente ne esiste una sola per 6 posti letto a piano;
- eventuali lavori sull'ampio terrazzo Piera Lucca, in quanto il pavimento sta cedendo e la dilatazione sta creando problemi alla struttura, cosa che a volte ha creato anche infiltrazioni nel salone del piano -1;
- sistemazione degli intonaci ammalorati del muro del giardino sia all'interno che all'esterno;
- riprese alla facciata principale, anche sistemando la zona che si affaccia in Piazzetta di Pancole;
- interventi di revisione dei tetti per sistemare le infiltrazioni d'acqua che si stanno verificando;
- riprese degli intonaci interni della struttura settecentesca nel salone d'ingresso;
- interventi nelle camere per potenziare l'illuminazione delle stesse;
- potenziamento della rete informatica della struttura per installare anche nuovi programmi per la trasparenza, l'anticorruzione e la cartella socio-sanitaria;
- acquisto di ulteriori attrezzature per migliorare la funzionalità dei servizi e apparecchiature per le attività socio-sanitarie.

Si propone di accantonare per quanto sopra la somma di €. **11.000,00**, in aggiunta agli €. **44.600,00, già stabiliti lo scorso anno**, oltre che attingere alle risorse di bilancio 2014 o ai contributi che si riuscirà ad ottenere.

19. CONSIDERAZIONI SULLA GESTIONE

L'esercizio 2013 si chiude con la seguente situazione:

	ATTIVITA'	PASSIVITA'
Stato patrimoniale	1.673.081,04	1.670.468,11

PROFITTI E PERDITE	COSTI	RICAVI	UTILE D'ESERCIZIO
	2.141.150,11	2.143.763,04	2.612,93

Lo scorso anno la situazione al 31.12.012 era la seguente:

	ATTIVITA'	PASSIVITA'
Stato patrimoniale	1.716.530,17	1.711.673,96

PROFITTI E PERDITE	COSTI	RICAVI	UTILE D'ESERCIZIO
	2.153.575,30	2.158.431,51	4.856,21

Il bilancio nel 2013 si è chiuso positivamente e con un'utile di €. **2.612,93** e che non vi sono sofferenze da considerare.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

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

Inoltre abbiamo effettuato un accantonamento di ulteriori €. 11.000,00 per continuare ad effettuare interventi necessari sulla struttura, come abbiamo detto precedentemente.

Il risultato è stato quindi positivo e possibile grazie al contenimento delle uscite e all'alta percentuale di occupazione dei posti letto.

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, come riportato di seguito:

COSTO SOCIALE 2013		€/al giorno	2012	
<i>Tot. giornate sociali</i>	21.878		gg. 22.270	
VOCE DI COSTO	IMPORTO		IMPORTO	€/giorno
RESPONSABILE DELLA STRUTTURA	€ 57.465,00	€ 2,63	€ 57.300,00	€ 2,57
ADDETTI ALL'ASSISTENZA DI BASE DELLA PERSONA (N.1 OPERATORE OGNI 10 OSPITI)	€ 232.093,00	€ 10,61	€ 247.915,00	€ 11,13
AMMINISTRATIVI (2 impiegati)	€ 89.695,00	€ 4,10	€ 89.936,00	€ 4,04
ANIMAZIONE (2 operatori+amateriali+gite)	€ 46.472,00	€ 2,12	€ 42.636,00	€ 1,91
LAVANDERIA E GUARDAROBA (2 operatori+appalto B. piana+detersivi)	€ 77.695,00	€ 3,55	€ 81.667,00	€ 3,67
VITTO (intersa giornata alimentare)	€ 203.759,00	€ 9,31	€ 204.452,00	€ 9,18
PULIZIE (servizio coop+materiali)	€ 84.471,00	€ 3,86	€ 80.176,00	€ 3,60
UTENZE (acqua,luce,gas,telefono)	€ 110.876,00	€ 5,07	€ 111.628,00	€ 5,01
AGGIORNAMENTO PERSONALE (iscriz. corsi)	€ 3.890,00	€ 0,18	€ 3.014,00	€ 0,14
SPESE VARIE - (Imposte,tasse,assicurazioni,trasporti, cancelleria, piccole attrezzature,monouso)	€ 20.282,00	€ 0,93	€ 22.559,00	€ 1,01
MANUTENZIONE ORDINARIA	€ 28.697,00	€ 1,31	€ 25.002,00	€ 1,12
AMMORTAMENTO IMMOBILI o AFFITTO	€ 26.670,00	€ 1,22	€ 26.671,00	€ 1,20
AMMORTAMENTO MOBILI - ARREDI	€ 3237,00	€ 0,15	€ 4.474,00	€ 0,20
SPESE DI GESTIONE (l.626/94 -HACCP, consulenze, revisori, incarichi, paghi, software)	€ 35.459,00	€ 1,62	€ 49.207,00	€ 2,21
PARRUCCHIERE E PODOLOGO	€ 18.915,00	€ 0,86	€ 18.876,00	€ 0,85
MANUTENTORE, GIARDINIERE, SPAZI ESTERNI	€ 10.388,00	€ 0,47	€ 10.000,00	€ 0,45
ALTRE SPESE (rifiuti speciali,derattizzazione, ecc.)	€ 4.833,00	€ 0,22	€ 4.844,00	€ 0,22
MATERIALE IGIENICO SANITARIO Oltre	€ 12.874,00	€ 0,59	€ 14.273,00	€ 0,64



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

quello compreso nella quota sanitaria (telini, bavagli, prodotti igienici...)				
QUOTA INTERESSI MUTUI	€ 9.248,00	€ 0,42	€ 15.572,00	€ 0,70
INTERESSI PASSIVI E ONERI BANCARI	€ 865,00	€ 0,04	€ 781,00	€ 0,04
Totale costi di parte sociale	€ 1.077.848,00	€ 49,27	€ 1.110.983	€ 49,89

COSTO SANITARIO 2013		€ /al giorno	2012	
<i>Tot. giornate sanitarie</i>	17.624		gg. 17.712	
VOCE DI COSTO	IMPORTO		IMPORTO	€/giorno
MATERIALE SANITARIO	€ 49.107,00	€ 2,79	€ 31.688,00	€ 1,79
PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA ALLA PERSONA	€ 743.908,00	€ 42,21	€ 732.346,00	€ 41,35
INFERMIERI	€ 210.162,00	€ 11,92	€ 191.547,00	€ 10,81
FISIOTERAPIA	€ 49.165,00	€ 2,79	€ 42.412,00	€ 2,39
Totale costi di parte sanitaria	€ 1.052.342	€ 59,71	€ 997.993,00	€ 56,34
TOTALE COSTI 2014	€ 2.130.190	€ 108,98	€ 2.108.976	€ 106,23

Accantonamento € 11.000,00

TOTALE USCITE € 2.141.190,00

Ne deriva che il costo giornaliero per assistere un anziano non autosufficiente, in base al bilancio consuntivo del 2013, risulta di €. **108,98** circa, mentre negli anni precedenti abbiamo la seguente situazione:

	2009	2010	2011	2012	2013
Costo complessivo	€. 108,07	€. 105,10	€. 106,27	€. 106,23	€. 108,98

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.

Nell'esercizio 2013 abbiamo avuto circa 480 giornate in meno di occupazione dei posti letto ed inoltre si è registrato un consistente aumento della spesa per l'appalto dei servizi, a causa del contratto e della nuova gara ed anche per l'aumentata spesa del materiale sanitario utilizzato.

I costi sanitari sono aumentati di oltre €. 3,00 al giorno dallo scorso anno.

Confrontandoci con altre esperienze si può ritenere che i nostri costi siano in linea con quelli di altre strutture; da un recente studio del MeS Sant'Anna stato rilevato un costo medio delle RSA toscane, del 2012, di circa €. 102,00 , senza però considerare gli ammortamenti, compresi invece nel nostro schema.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana. n.15 del 24/01/2006

In questa statistica del MeS risulta che la nostra ASP sostiene una spesa di €.101,91, relativamente al 2012.

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.

Riassumendo nel 2013 abbiamo la seguente situazione:

- costi sociali che ammontano ad €. 1.077.848,00
- costi sanitari che ammontano ad €. 1.052.342,00

Se rapportiamo i costi alle giornate di presenza effettive degli anziani per il 2013 abbiamo la seguente situazione:

- costo giornaliero per spese sociali = €. 49,27, contro una retta praticata di €. 54,00
- costo giornaliero per spese sanitarie = €. 59,714, contro una quota sanitaria riscossa di €. 52,32.

Questo ci porta a considerare che il DPCM del 2001, che prevedeva che le spese sanitarie dovessero costituire il 50% della spesa complessiva, non viene attuato completamente dalla Regione nella definizione della quota sanitaria.

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