



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

RENDICONTO BILANCIO ANNO 2014

0. Premessa.
1. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
2. GLI INDICATORI ASSISTENZIALI
3. LA FISIOTERAPIA E LE CURE ESTETICHE
4. IL SERVIZIO MEDICO
5. GLI INDICATORI DI QUALITA'
6. IL SISTEMA QUALITA'
7. L'ANIMAZIONE E I FAMILIARI
8. IL VOLONTARIATO
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 2015

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

OGGETTO: Relazione attività e rendiconto anno 2014.

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 2014. Questo documento affronta alcuni aspetti principali, mentre rinviando per altri punti alla nota relativa al raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore per il 2014 (approvata dal CdA con deliberazione n° 3 del 31.3.2015). 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.

Nel settembre 2014 si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione, in quanto il precedente era scaduto insieme al mandato del Sindaco.

C'è da rilevare che nel corso del 2014 è stato festeggiato il centenario dell'istituzione, infatti nei primi anni del secolo scorso un comitato di nobili cittadini dette vita ad un comitato per l'erigendo Ricovero di Mendicanti ed all'aiuto del Comune. Nel 2014 il Ricovero aprì le porte ai primi anziani, così il Consiglio d'Amministrazione ha deciso di celebrare un secolo di vita della struttura con una serie di iniziative che si sono sviluppate per tutto l'anno.

Il 29 gennaio è stato inaugurato, dal presidente Giuseppe Del Medico, L'Angolo del Benessere alla presenza di S.E. il Vescovo Mons. Fausto Tardelli, dell'assessore alle Politiche Sociali Davide Spalletti, del Direttore della Società della Salute e di un consigliere della Fondazione della Cassa di Risparmio di San Miniato Prof. Sladojevic. Alla cerimonia hanno partecipato gli anziani e molte persone anche esterne. L'Angolo del Benessere è stato realizzato con poche risorse, grazie all'impegno di diversi operatori ed a contributi esterni. La realizzazione del centro benessere ha avuto una vasta eco sulla stampa con molti articoli.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Il 29 marzo si avuta la celebrazione dei cent'anni della struttura con un incontro pubblico al quale hanno partecipato il Sindaco Vittorio Gabbanini, insieme ai presidenti del Del Campana dell'ultimo terzo di secolo: Giampiero Taddei, Marzio Gabbanini, Alberto Cioni, Roberta Volpini ed ovviamente Giuseppe Del Medico. I presidenti sono stati ringraziati con una pergamena, per la loro opera istituzionale svolta, soprattutto nella ristrutturazione e ammodernamento della struttura. Nell'occasione sono state consegnate le medaglie a tutti i dipendenti ed ex dipendenti della struttura e agli ex consiglieri

Il 5 agosto è stata organizzata la grande festa dell'estate invitando anche gli abitanti del quartiere. Purtroppo la cattiva stagione non ha permesso che essa si svolgesse sul terrazzo panoramico, così Ezio Cenni ha cantato le sue romanze nel Salone, molto apprezzato da tutti. Alla festa hanno partecipato 112 persone.

Il 13 dicembre si sono conclusi i festeggiamenti del centenario con una solenne cerimonia nella quale il vice presidente Pier Giuseppe Leo ha consegnato le targhe ai rappresentanti delle istituzioni che in questi 100 anni hanno sostenuto il Del Campana Guazzesi: al Sindaco Vittorio Gabbanini, al Presidente della Fondazione della Cassa di Risparmio di San Miniato Antonio Guicciardini Salini , al Presidente della Cassa di Risparmio di San Miniato spa Alessandro Bandini, al Direttore dell'ASL n° 11 Monica Piovi, al Presidente della Azienda Speciale Farmacie Leonardo Rossi, all'ex Presidente della Provincia di Pisa Andrea Pieroni. La cerimonia è stata molto partecipata e molti ospiti si sono trattenuti anche al pranzo di San Nicola con gli anziani. Per molti mesi dell'anno è stato affisso un cartellone sulla facciata per ricordare il centenario.

Vediamo comunque in dettaglio le diverse aree di attività riferite al 2014.

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,
- ed inoltre ha 3 posti per Centro Aperto per autosufficienti.

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

Questi locali sono stati occupati, per tutto l'ano, da due soggetti indicati dal Comune.

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 nel 2014 sono stati però



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

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

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 2014, avevano la seguente provenienza:

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

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. 2014 erano presenti:
6 utenti di Centro Diurno,
1 utenti di Centro Aperto.

Nell’anno 2014 abbiamo prestato l’assistenza complessivamente a 93 utenti, come meglio specificato sotto :

TIPOLOGIA	2011	2012	2013	2014	Di cui Donne	Di cui Uomini
-----------	------	------	------	------	--------------	---------------

4

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 San Miniato (PI)
Tel. 0571 / 418252 Fax. 0571 / 418539 e.mail: d.fiordispina@delcampana.it
Part.I.V.A. 01084470507 Cod. Fisc. 82000570505



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

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

Autosufficienti	15	13	16	15	4	11
Non autosufficienti convenzionati ASL n 11	69	59	60	59	41	18
Non autosufficienti privati		16	12	7	4	3
Non autosufficienti convenzionati con altre ASL		2	2	2	1	1
TOTALI Residenziali	84	90	90	83	50	33
Centro Diurno	8	9	6	6	3	3
Centro Aperto	4	3	3	4	1	3
TOTALI Semiresidenziali	12	12	9	10	4	6
TOTALI UTENTI ASSISTITI	96	102	99	93	54	39

Nel corso dell'anno 2014 sono stati ammessi 26 anziani nella tipologia residenziale e 3 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	2014
Complessiva	79,65	79,32	79,93	80,65	81,66
Autosufficienti	72,83	77,25	77,92	78,38	77,00
Non autosufficienti	80,79	79,86	80,45	81,24	82,75

L'età media sta gradualmente crescendo ma si mantiene abbastanza bassa, poiché ci sono persone "giovani" con problemi psichiatrici o di salute, 2 soggetti di 60 anni.

C'è da rilevare inoltre che abbiamo 14 anziani (quasi un quarto del totale) che hanno raggiunto o superato i 90 anni, il più vecchio alla data del 31/12/2014.

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

Fascia età	2012	Di cui donne 2012	Di cui uomini 2012	2013	Di cui donne 2013	Di cui uomini 2013	2014	Di cui donne 2014	Di cui uomini 2014
0-64	5	2	3	3	1	2	3	1	2
65-74	10	5	5	11	4	7	10	3	7
75-85	27	19	8	24	16	8	26	19	7
oltre 85	17	13	4	19	15	4	20	13	7
TOTALE	59	39	20	57	36	21	59	36	23



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Le donne rappresentano ben il 61% (sceso dal 63% dello scorso anno).

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

TIPOLOGIA	Giornate annue 2012	N° persone medie presenze giornaliere 2012	Tasso % di occupazione posti 2012	Giornate annue 2013	N° persone medie presenze giornaliere 2013	Tasso% di occupazione posti 2013	Giornate annue 2014	N° persone medie presenze giornaliere 2014	Tasso% di occupazione posti 2014
Autosufficienti (12 pl)	4.342	11,86	98,86%	4.076	11,16	93,00 %	3.892	10,66	88,83
Non autosufficienti (48pl)	17.185	46,95	97,82%	17.181	47,04	98,00 %	17.554	48,09	100,18
Di cui privati +convenzioni fuori ASL (2pl)	1.397	3,82	95,42%	1.358	3,72	93,00%	1.689	4,63	115,68
Di cui solo privati	676	1,85	92,35%	639	1,75	87,53%	986	2,70	135,00
Di cui solo convenzionati extra ASL 11 (2pl)	721	1,97	98,50%	719	1,96	98,00%	703	1,92	96,30
Centro Diurno (60% equivalente)	878= 527	2,4= 1,44	59,97%	739= 443	2,02= 1,21	50,50 %	1.001 = 601	2,74 = 1,64	68,50
Centro aperto (37% equivalente)	583= 216	1,59= 0,59	53,24%	474= 175	1,29= 0,47 %	43,00 %	484 = 179	1,32 = 0,79	44,00

Nel 2014, sono calate le presenze degli autosufficienti, in linea con la tendenza a livello generale, per questo occorre rivedere la strategia per la riconversione di parte di questi posti in posti per non autosufficienti. Comunque siamo riusciti ad occupare stabilmente i 48 posti per non autosufficienti, cosa che ci ha permesso di raggiungere una buona performance. Ovviamente i posti convenzionati con l'ASL si sono mantenuti nei 44 previsti, mentre abbiamo avuto molte richieste dei privati a livello di non autosufficienti ed anche parzialmente autosufficienti, elemento che ha permesso questo risultato.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Anche il Centro Diurno ha aumentato il tasso di occupazione con oltre 250 giornate di presenza in più dello scorso anno, cioè 2,74 in media di presenti (in relazione ai 4 autorizzati), rispetto ai 2,02 dello scorso anno.

Le giornate di presenza negli ultimi 5 anni:

Presenze giornate	2010	2011	2012	2013	2014	MEDIA PRESENTI gg 2014
Autosufficienti		4.259	4.342	4.076	3.892	10,66
Centro aperto equivalenti		176	216	175	179	0,49
TOTALI GG AUTOSUFFICIENTI	6.170	4.435	4.558	4.251	4.071	11,15
Non autosufficienti		16.907	17.185	17.181	17.554	48,10
Centro Diurno equivalenti		665	527	443	601	1,65
TOTALE GG NON AUTOSUFFICIENTI	14.796	17.572	17.712	17.624	18.155	49,73
TOTALE GG COPLESSIVE	20.966	22.007	22.270	21.874	22.226	60,89

Nel 2014 abbiamo registrato un aumento di circa l'1,60% (+352 giornate di presenza), complessivamente, ed allora, come accennato, occorrerà pensare ad altre strategie per favorire l'ingresso di non autosufficienti. Lo scorso anno invece avevamo avuto un calo di 441 giornate di presenza.

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, 60,32 presenze medie nel 2013 ed addirittura **60,89** nel 2014 in media, mentre la capacità teorica equivalente della struttura è di 60 posti letto, più 2,4 di Centro Diurno e 1,11 di Centro Aperto per un totale di 63,51. Comunque resta difficile riempire completamente i posti semiresidenziali per i quali non vi è una grandissima richiesta e si hanno difficoltà per il trasporto, per le famiglie.

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

<i>Giornate ricovero ospedaliero</i>	<i>2010</i>	<i>gg pro capite 2010</i>	<i>2011</i>	<i>gg pro capite 2011</i>	<i>2012</i>	<i>gg pro capite 2012</i>	<i>2013</i>	<i>gg pro capite 2013</i>	<i>2014</i>	<i>gg pro capite 2014</i>
Autosufficienti	178	14,33	1	98	35	17,5	100	25	9	4.5
Non autosufficie	173	11,6	232	11,6	196	6,5	153	8,5	180	10.58



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

nti										
TOTALI	351		330		231		253		189	

Sono calate quindi le giornate di ricovero ospedaliero raggiungendo il limite più basso degli ultimi anni.

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

Le giornate di **vacanza** sono state:

Giornate	2010	2011	2012	2013	2014
Autosufficienti	60		0	0	34
Non autosufficienti	19		37 (4 persone)	16	44
TOTALE	70	145	37	16	78

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.

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

Il giorno di Pasqua in famiglia sono andati 10 residenti, di cui 4 di Casa Presenti, 5 del 1° piano Pancole e 1 del 2° piano Pancole.

A Natale diversi anziani sono andati in famiglia:

- di casa Presenti n° 6,
- di casa Pancole piano degli alberi n° 4,
- di casa Pancole piano dei fiori n° 2,

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 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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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 2014 con quelli degli anni precedenti, quando i criteri sono stati omogenei, in base alla tabella sotto riportata:

Parametro rilevato	2010	2011	2012	2013	2014
1. CADUTE					Totale persone cadute 28
1.1 Totale	87	77	100	84	65
1.2 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)	61 + 1 diurna (23 caduti al p . -1; 20 al 1° p; 17 al 2° p; 1 al piano 0 di C. Pancole; 0 in palestra; 1 all'esterno)
1.3 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)	3 (2 caduti al p . -1 e 1 al piano 2)
1.4 Esito e conseguenza	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 femore dx; 2 (N.A.) fratt. Delle ossa nasali; 1 (N.A.) fratt. Polso e zigomo sx;	3 (N.A.) fratt. Di femore (1 al -1, 1 al 1° ed 1 al 2° piano); 1 (N.A.) rottura denti e trauma setto nasale(1°p); 1 (N.A.) diurna frattura di femore (Piano -1);



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

1.P □ *Lesioni traumatiche da cadute e cause varie (incidenti), all'interno della RSA. <small>(Item 01. 01 Indicatori Reg. RSA)</small>	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.)	0 Escluso cadute, vedi sopra.
2. CATETERI					
2.1 Presenti all'ingresso	1 (N.A.)	1 (N.A)	2 (N.A) 1 al 1° ed 1 al 2° piano	0	1
2.2 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	1 (N.A.) al 1° piano
2.3 Comparsi in RSA	1 (N.A.) 1 (A.)	0	0	1 (N.A.) al 1° piano	3 (N.A.) -1 per premorienza; -1 per decubito sacrale; -1 per iperrigidità poliarticolare;



1.P□*Utenti che hanno sviluppato in RSA infezioni urinarie/ N° utenti con CV <small>(Item 02. 06 Indicatori Reg. RSA)</small>	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.	2 (1 N.A. e 1 A.) al 2° piano, il N.A aveva il C.V;
3. LESIONI DA DECUBITO					
3.1 Presenti all'ingresso	2 (N.A.)	2 (N.A.)	2 (N.A.)	1 (N.A.)	1 (N.A.) diurno
3.2 Presenti dopo ricovero ospedale	2 (N.A.)	3 (N.A.)	4 (N.A.)	8 (N.A.) 1 (A.)	6 (N.A.) - di cui 1 per essere stata in attesa al P.S.
1.P□*Comparsa nell'ASP <small>(Item 02. 04 Indicatori Reg. RSA)</small>	2 (N.A.) 1 (A.)	3 (N.A.) di cui 1 al p. -1, 2 al 1° p., (di cui 1 per terminalità).	6 (N.A) di cui 2 al p. 2, (di cui 1 per terminalità). 4 al 1° p.(di cui 1 per terminalità)	1 (N.A.) al 2° piano; 1 (N.A.) al 1° piano;	1 (N.A.) al 2° piano; 1 (N.A.) al 1° piano;
3.4 *Guarite <small>(Item 02. 05 Indicatori Reg. RSA)</small>	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.) 1 al 1° p. e 2 al 2° p.;
4. RICOVERI OSPEDALIERI					
1.P□Programmati (di elezione)	13 (N.A.) 7 (A.)	1.□□ (N.A.)) 0 (A.)	6 (N.A) 0 (A.) 1 (CD/CA)	10 (N.A.) 1 (A.)	6 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurno)
4.2 Ricoveri in emergenza	3 (N.A) 4 (A.)	12 (N.A.) 1 (A.)	11 (N.A) 1 (A.)	13 (N.A.) 4 (A.)	10 (N.A.) 1 (A.)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

				1 (Diurno)	
4.3 Totale giornate ricovero ospedale	351	330	231	253	189
5. CHIAMATE PER EMERGENZ A 118					
5.1 Totali	39 (N.A.) 13 (A.)	30 (N.A.) 1.□□ (A.)	38 (N.A.) 5 (A.) 3 (CD/CA)	32 (N.A.) 5 (A.) 1 (Diurno)	40 (N.A.) 2 (A.) 3 (Diurno)
5.2 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.)	24 (N.A.) 2 (Diurni)
5.3 Interventi della Guardia Medica	14 (N.A.) 9 (A.)	23 (N.A.) 2 (A.)	25 (N.A.) 3 (A)	28 (N.A.) 2 (A.)	12 (N.A.) 2 (A.)
6. PAI (Piani Assistenziali Individuali)					
1.P□PAI nuovi elaborati Per RSA e CD	30	26	28	22	14
PAI aggiornati	108	100	70 (di cui 2 A.)	19	6 (8 al 31/12/'14 non erano ancora scaduti)
1.P□* PAI con obbiettivi raggiunti (Item 02. 03 Indicatori Reg. RSA)	68 (90%)	84 (100%)	62	44 su un totale di 50	64 su un totale di 71
1.P□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.)	71 70 (N.A.) 1 (A.)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

6.4 Numero di riunioni d'equipe effettuate per la redazione dei PAI				91	81
7. DECESSI	9 (N.A.) 2 (A.)	13 (N.A.) 1 (A.)	9 (N.A.) 1 (A.) 1 (CD/CA)	12 (N.A.) 2 (A.)	11 (N.A.) 1 (A.) (Sentire anche ufficio per conferma dati)

* indicatori previsti anche nell'Accreditamento regionale.

Dalla comparazione fra gli anni si può rilevare che le cadute sono diminuite da 84 a 65, però alcune hanno avuto esito di frattura, abbiamo registrato meno cadute fra gli autosufficienti. Le ulcere da pressione dopo il ricovero ospedaliero sono state 6, mentre solo 2 sono insorte in RSA, 3 sono migliorate.

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

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

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

Infine c'è da tenere presente che dalla fine del 2011 abbiamo aderito ad un progetto regionale volontario per la mappatura delle RSA e d 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	N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2014
A)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	5 PEG 1 SNG 1 CVC 3 con O ₂ liq.



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

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

				2 con O ₂ gass.
B)CARROZZINE (Anziani con la sedia a rotelle)	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)	26 (10 al 2° p., di cui 1 solo per i lunghi spostamenti; 11 al 1° p., di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 6 al -1 di cui 3 per i lunghi spostamenti; 8 al p. 0 di cui 3 per i lunghi spostamenti) <u>Quindi 26 sono usate di continuo e 9 solo come mezzo di spostamento.</u>
C)PERSONE NON DEAMBULANTI	20	23	22	22
D)PERSONE COMPLETAMENTE ALLETTATE	0	2	2	2
E)CONTENZIONI CERTIFICATE	2	3 (1 al 2° p., 2 al 1° p.)	2 (1 al 2° p., 1 al 1° p.)	3 (2 al 2° p., 1 al 1° p.)
F)CON 2 SPONDINE AL LETTO NELLA NOTTE	28	34	34	36
G)PERSONE PER LE QUALI VENGONO USATI SOLLEVATORI	7 (S. parziale) 4 (S. tot. 26le)	2 (S. parziale) 9 (S. totale)	5 (S. totale) 5 (S. parziale) 2 (Entrambi i soll.)	5 S. tot. Al 2° p. 1. □ □ S. parz. 3 S. tot. Al 1° p.

Le PEG sono aumentate ad oltre il 10% dei non autosufficienti, mentre le persone in carrozzina sono molte (circa il 50%) e sono stabili nel triennio. Le persone allettate sono solo 2 sono stabili nel tempo, sono a letto per problemi di malattie gravi. Le persone con contenzione sono solo 3, pur rilevando un aumento delle spondine non le riteniamo un mezzo di contenzione, perchè esse sono messe per sicurezza notturna, con l'accordo con il residente e per evitare problemi ben più gravi.

Anche dal punto di vista mentale la situazione di molti anziani è molto compromessa di seguito riportiamo la tabella della scala MMSE somministrata il mese scorso:

Numero	Valore MMSE
--------	-------------

14

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

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

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

anziani	
10	<10 Deficit grave
15	11-20 Deficit medio
5	21-23 Deficit lieve
11	24-30 Normale
9	Non in grado o test rifiutato

Quindi come si evince dalla tabella oltre la metà di anziani ha un deficit mentale significativo.

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

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

MALATTIA	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2010	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2011	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2012	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2013	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2014
Iperensione	39,34%	36,76%	42,47%	44,93%	43,10%
Fratture e traumi	32,79%	30,88%	27,40%	34,78%	34,48%
Diabete mellito	32,79%	30,88%	28,77%	30,43%	25,78%
Demenza	28,07%	22,06%	24,66%	23,19%	24,14%
Depressione	24,59%	23,53%	26,03%	27,54%	24,14%
Vasculopatia cerebrale	21,31%	23,53%	26,03%	23,19%	17,24%
Disturbi del rachide	19,30%	14,71%	15,07%	14,49%	18,97%
Artrosi	18,03%	17,65%	19,18%	20,29%	22,41%
Disturbi del ritmo	14,75%	14,7%	17,81%	14,49%	17,24%
Cataratta	13,11%	11,76%	15,07%	13,04%	12,07%
Epatopatia	13,11%	14,71%	17,81%	17,39%	18,97%
Anemia	9,84%	13,24%	16,44%	15,94%	17,24%
Eteroplasia			12,33%	10,50%	12,07%
Glaucoma			10,96%	10,14%	10,34%
Malattie delle vene			15,07%	13,04%	15,52%



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Malattie tiroide			13,70%	11,04%	15,52%
Sindrome extrapiramidale			13,70%	14,52%	10,34%
Reflusso/esofagite					13,79%
Osteoporosi					13,79%
Cataratta					12,07%
Dislipidemie					10,34%

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, il 2013 e il 2014 si vede ancora meglio il peso delle malattie più frequenti registrate.

ELEMENTI POSITIVI

Grazie all'attività e all'organizzazione della struttura nel corso del 2014 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 anche nell'anno 2014;
- 1 signora anziana oligofrenica con forti problemi di vista e di udito, perennemente con agitazione psico-motoria e forti urla, che destabilizzava gli altri residenti del suo piano, siamo riusciti a gestirla meglio ed a tranquillizzarla dopo un PAI fatto con l'équipe assistenziale dove sono state assegnate delle azioni che ogn'uno i doveva svolgere, in base alla propria qualifica;
- 1 signora anziana che è arrivato per una frattura di polso dx ,perché solo a casa, dopo 2 mesi di cura e riabilitazione è completamente guarito ed è potuto tornare a casa come persona autosufficiente.
- 1 signora di mezza età seguita dal Servizio Psichiatrico di zona e proveniente dall'H. di Empoli, dimessa con una frattura di malleolo sx, dopo la dimissione dovuta al netto miglioramento raggiunto, ha continuato a venire in RSA per continuare la riabilitazione su sua richiesta, previo accordo col servizio sociale, riuscendo così a guarire completamente ed a ritornare autosufficiente come prima.
- 1 anziana, con una forte curvatura in avanti del rachide e che non riusciva a deambulare in quanto a casa, non veniva mai mobilizzata, è più dritta ed ha ripreso anche a camminare autonomamente.
- 1 anziano che aveva problemi di salute ed ambientali, (solo e quasi infermo in casa propria dopo la morte della moglie), dopo pochi mesi ha recuperato fisicamente e psichicamente ed ha ripreso a camminare autonomamente;
- 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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

pochi giorni, dopo un po' di tempo è stata alzata in carrozzina e portata nella saletta insieme a tutti gli altri anziani. Tale situazione si è protratta anche per tutto il 2014;

- 1 anziano arrivato da casa propria con diabete di tipo 2 completamente scompensato e con gravi rischi secondari per la salute e la vita stessa, dopo la nostra presa in carico, sia a livello medico che infermieristico ed assistenziale, sono stati ristabiliti tutti i normali parametri ematici.

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

3. LA FISIOTERAPIA E LE CURE ESTETICHE

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

Nel 2012, 2013 e 2014 nella palestra sono stati effettuati i seguenti **interventi di fisioterapia**:

TIPOLOGIA UTENTI	N° PARTECIPANTI			TRATTAMENTI			Media per tipologia presenti ogni seduta		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Autosufficienti Casa Presenti	9	9	10	810	812	999	3,05	3,08	4,29
Non autosufficienti Casa Presenti	6	6	8	521	531	469			



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Non autosufficienti Casa Pancole 1° piano	13	13	16	878	863	645			
Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano	16	16	15	1345	1.337	881			
Totali N.A.	35	35	39	2.744	2.731	1.995	10,35	10,38	8,56
TOTALI	44	44	49	3.554	3.543	2.994	13,40	13,51	12,85
Totali sedute in palestra	265	263	233						

Anche se diminuite nel 2014 le sedute di riabilitazione sono sempre molte, quasi giornaliere, inoltre c'è da rilevare che ogni mattina, in base programmi definiti, vi partecipano oltre 12 persone, cioè quasi un quinto del totale.

Un'altra attività di riabilitazione importante è stata quella dei **gruppi di ginnastica**, sul modello dell'AFA, tenutisi nel salone polivalente. Nel 2012, 2013 e 2014 abbiamo avuto:

TIPOLOGIA UTENTI	N° PARTECIPANTI			PRESENZE			Media per tipologia presenti a ogni seduta		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Autosufficienti Casa Presenti	4	7	10	154	211	333	1,77	2,85	4,89
Non autosufficienti Casa Presenti	10	7	10	363	224	226			
Non autosufficienti Casa Pancole	13	13	17	365	320	406			



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

1° piano									
Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano	15	13	17	494	411	433			
Totali N.A.	38	33	44	1.222	955	1.065	16,42	12,90	15,66
TOTALI	42	40	54	1.376	1.166	1.398	18,19	15,75	20,55
Totali gruppi	87	74	68						

Quindi c'è da rilevare un'intensa partecipazione ai gruppi di ginnastica, che vengono effettuati nei pomeriggi programmati, oltre 20 persone per seduta, di cui ben 15,66 non autosufficienti. Nel 2014 sono leggermente diminuite le sedute, ma cresciuto sensibilmente il numero dei partecipanti. Sono cresciute anche le persone coinvolte e siamo saliti a ben 54, cioè quasi la totalità dei residenti.

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

LUOGO DEL TRATTAMENTO	N° OSPITI TRATTATI			N° TRATTAMENTI		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Casa Pancole 1° piano	8	15	9	116	305	323
Casa Pancole 2° piano	17	17	16	306	643	677
TOTALI	25	32	25	422	948	1.000

Sempre per la fisioterapia occorre segnalare il monitoraggio per gli interventi con le apparecchiature elettromedicali utilizzate dalle fisioterapiste, su indicazione dei medici curanti nel 2014:

Piano di riferimento	Trattamenti con Ultra Suoni		Trattamenti con TENS	
	N° TRATTAMENTI EFFETTUATI	N° ANZIANI TRATTATI	N° TRATTAMENTI EFFETTUATI	N° ANZIANI TRATTATI
Anziani Casa Pancole 2 p.	30	2		
Anziani Casa Pancole 1 p.				
Anziani Casa Presenti autosufficienti	120	3	170	1



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

TOTALE	150	5	170	1
--------	------------	----------	------------	----------

Oltre alle attività di riabilitazione di cui abbiamo parlato fino ad ora occorre rilevare che nel 2014 è stato realizzato un nuovo spazio, “L’Angolo del Benessere” articolato in due spazi: la stanza multisensoriale e la vasca idromassaggi.

L’Angolo del Benessere è stato inaugurato il 29 gennaio e il 2014 è stati mesi di rodaggio e di sperimentazione per questo spazio, soprattutto per la stanza multisensoriale, mentre ancora dobbiamo assumere delle decisioni in merito all’uso della vasca idromassaggi per adattarla alla tipologia degli utenti a cui ci rivolgiamo.

La stanza multisensoriale è stata attivata parzialmente nel corso dell’anno e sono state effettuate 18 sedute, condotte dalle animatrici e dalle terapisti.

	Numero Utenti	Numero Trattamenti
Casa Pancole 2° piano	12	30
Casa Pancole 1° piano	14	31
Casa Presenti (N.A)	3	4
Totale	29	65

Il piccolo “Centro benessere” realizzato è molto particolare perché coinvolge gli utenti che non partecipano, o quasi, ad altre e che sono molto fortemente compromessi e con grossi problemi di disabilità.

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

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

Nel 2014 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.

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.



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

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

L'intervento si è attuato nella piscina di Empoli, appositamente attrezzata per gli anziani non autosufficienti, nei mesi di Giugno-Luglio 2014, con 4 uscite.

Il progetto piscina si può riassumere come di seguito, nell'ultimo triennio:

Tipologia partecipanti	2012 3 uscite	2013 4 uscite	2014 4 uscite
Autosufficienti	3	5	3
Non autosufficienti	10	10	12
Totali	13	15	15

Si può vedere quindi che gli anziani non autosufficienti sono cresciuti di numero nel 2014.

- personale coinvolto 2 fisioterapisti, 2 animatrici, 2 OSS, 2 autisti (volontari),
- Mezzi utilizzati: auto attrezzata dell'ASP e pulmino attrezzato della Residenza per anziani Villa Serena di Montaione.

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 2014 ha visto i seguenti risultati:

- Prestazioni anziani piano -1 : 155,
- Prestazioni piano zero : 85,
- Prestazioni anziani piano 1 : 126,
- Prestazioni anziani piano 2 : 131,
- TOTALE nel 2014 : **497.**

Nel 2012 le prestazioni totali erano state 480, mentre nel 2013 erano 509.

Un anziano è stato inviato al Podologo.

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

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

SERVIZIO PARRUCCHIERA



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Il servizio di parrucchiera 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. Nel 2014 ne sono state effettuate 91, oltre agli altri interventi necessari.

Nel corso del 2014 sono state effettuate in dettaglio le seguenti prestazioni:

	UOMINI		DONNE			sedute
	BARBE	CAPELLI UOMINI	CAPELLI PIEGHE	CAPELLI TAGLI	COLORI	
GENNAIO	120	21	15	16	3	8
FEBBRAIO	128	6	43	6	4	6
MARZO	118	9	46	15	3	8
APRILE	156	16	51	17	5	8
MAGGIO	124	8	41	18	5	8
GIUGNO	122	6	35	13	5	8
LUGLIO	130	10	29	12	1	4
AGOSTO	160	6	41	15	3	5
SETTEMBRE	156	14	38	12	3	9
OTTOBRE	160	5	29	20	4	9
NOVEMBRE	96	12	16	6	1	6
DICEMBRE	172	13	77	2	5	12
TOTALE	1.642	126	461	148	41	91

1. □ □ **IL SERVIZIO MEDICO**

Il servizio medico è svolto, in base alle normative regionali, dai medici di medicina generale scelti liberamente dagli anziani. La nostra struttura è ben organizzata per garantire il servizio medico: nel 2014 abbiamo avuto 5 medici con accesso programmato, che vengono uno per mattina e che seguono le problematiche degli anziani presenti in modo adeguato, collaborando fra loro. Così per tutta la settimana è garantito ambulatorialmente il servizio medico, oltre, ovviamente, per i casi in cui il medico viene chiamato d'urgenza.

La presenza dei medici di famiglia per l'anno 2014 è stata di 249 giorni, (9 in più del 2013), mentre sono state 53 le giornate di reperibilità prefestive.

Alla fine del 2014 n° 45 anziani sono stati seguiti dai 5 medici con accesso programmato, mentre i soliti medici seguono altri 6 anziani temporanei in ADI, altri 3 medici hanno effettuato accessi programmati.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Nell'anno 2014 i medici curanti delle 30, persone temporanee, a regime privato o convenzionato con la ASL, che provenivano dalle zone limitrofe, sono stati 28, (5 in meno del 2013).

Di questi 28 alcuni sono intervenuti su chiamata, 1 è venuto regolarmente (una volta a settimana), 2 abbastanza regolarmente (una/due volte al mese), oltre che, ovviamente, su richiesta e la maggior parte non sono mai intervenuti, quindi anche nell'anno 2014, 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 2014 abbiamo avuto la presenza all'interno della struttura anche di alcuni **specialisti**, per 16 interventi, e più precisamente:

- 4 presenze del Fisiatra
- 5 presenze della geriatra;
- 2 presenze del logopedista;
- 1 presenza dell'odontoiatra;
- 2 presenze dell'ostetrica;
- 2 presenze dello psichiatra.

Le visite specialistiche totali (dentro e fuori la struttura) sono state **193** si possono suddividere fra le seguenti tipologie:

TIPOLOGIA VISITA	QUANTITA'
VISITE ANESTESIOLOGICHE	1
VISITE ANTALGICHE	1
VISITE CARDIOLOGICHE SENZA ECG	2
VISITE CHIRURGICHE:	9
VISITE CHIRURGIA PLASTICA	3
VISITE DERMATOLOGICHE:	7
VISITE DIABETOLOGICHE:	2
VISITE EMATOLOGICHE:	9
VISITE FISIATRICHE:	22
VISITE GERIATRICHE:	23
VISITE GINECOLOGICHE:	1
VISITE LOGOPEDICHE:	4
VISITE NEFROLOGICHE:	13
VISITE NEUROLOGICHE:	11
VISITE OCULISTICHE:	16
VISITE ODONTOIATRICHE:	22
VISITE ORL:	1
VISITE ORTOPEDICHE ED RX:	20
VISITE OSTETRICHE:	2
VISITE PNEUMOLOGICHE:	5
VISITE PODOLOGICHE	1
VISITE PSICHIATRICHE:	11
VISITE RADIOTERAPICHE	6



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

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

VISITE ANGIOLOGICHE	4
---------------------	---

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

Inoltre sono state eseguite le seguenti prestazioni sanitarie:

TIPOLOGIA PRESTAZIONI	QUANTITA'
DIALISI SEDUTE	149
DOPPLER:	6
ECG + VISITA CARDIOLOGICA:	15
ECG:	4
ECOGRAFIA:	6
ELETTROMIOGRAFIA	1
EMOGASANALISI:	0
ESAMI ENDOSCOPICI:	3
INFERMIERE DELLE STOMIE E PEG:	8
INFERMIERE MEDICAZIONI AVANZATE	1
INTERVENTI DI CATARATTA	2
PRELIEVI EMATICI:	161
RX:	8
TAC:	4
URINOCULTURA:	4

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

- **190** volte, l'utilizzo dell'ambulanza;
- **29** volte, l'accompagnamento del volontariato;
- **29** volte, l'accompagnamento dei parenti delle persone interessate.

Inoltre sono state effettuate n° 3 visite per nomina amministratore di sostegno e 7 per la domanda di invalidità.

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 prima dall'ARS (Agenzia Regionale di Sanità), e dal 2011 alla mappatura delle RSA, promossa dal MeS della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, ed abbiamo effettuato la scelta per la certificazione esterna, tramite il marchio Q&B (Qualità e Benessere).



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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

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 originariamente, 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 2013) a livello regionale è stato esteso a tutte le RSA e così la rilevazione per la "carta d'identità" è stata approntata da circa 270 strutture, mentre il bersaglio è stato esteso a 84 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, 2012 e 2013, partendo da una gamma ottimale (verde) ad una non buona (rossa).

Per il Del Campana Guazzesi abbiamo la seguente situazione:

COLORE	2011	2012	2013
ROSSO	5	2	0
ARANCIONE	4	5	0
Giallo/arancione			3
GIALLO	4	4	3



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Giallo/verde	1	2	0
VERDE	4	6	6
VERDE SCURO	2	1	3

I dati del 2014 saranno richiesti ed elaborati dal MeS nel corso del 2015.

Gli indicatori riferiti al 2013 dell'APSP "Del Campana Guazzesi" sono notevolmente migliorati:

- nulla è sul rosso (mentre lo scorso anno avevamo le cadute e la valutazione del dolore),
- nulla è neppure sull'arancione, lo scorso anno c'erano ben 6 indicatori (copertura PAI, ulcere da pressione, infortuni degli assistiti, infezioni urinarie, tempi di lavoro),
- 3 fra arancione e giallo (infezioni, valutazione dolore, il tasso di occupazione),
- 3 nel giallo (cadute, bagni assistiti, PAI),
- 6 nel verde (incontinenza, contenzione, ulcere da pressione, partecipazione, attività ricreative),
- 3 verde nel scuro (costi operativi, infortuni, formazione).

In pratica non abbiamo nessun indicatore sotto l'insufficienza, ben 3 nell'eccellenza e 6 molto bene.

Per quanto riguarda lo sviluppo del sistema della mappatura c'è da rilevare che oltre 80 RSA stanno partecipando alle rilevazioni ed inoltre occorre sottolineare la scelta dell'ASP Del Campana Guazzesi di aderire alla convenzione con il MeS, che permetterà la rilevazione anche del gradimento dei clienti, che viene effettuata in questi mesi. In particolare a cura del MeS verranno somministrate interviste dirette ai residenti sul posto, conversazioni telefoniche ai familiari e fatti riempire i questionari on line ai dipendenti dell'ASP, per valutare il gradimento del servizio ed il clima interno.

Già nel 2012, grazie anche all'appalto dei servizi, fu deciso di aderire al marchio Q&B, visto anche che la spesa relativa sarebbe stata a carico della cooperativa aggiudicataria; mentre per gli anni successivi la spesa viene suddivisa a metà.

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Nel 2014 abbiamo effettuato 2 assemblee con il personale per poter spiegare il marchio Q&B e per illustrare e commentare i risultati del marchio.

E' stato costituito un gruppo di lavoro e l'organizzazione ha cominciato ad effettuare *focus group*, auto valutare gli indicatori ed al tempo stesso ha adeguato procedure e l'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 di nuovo la certificazione, conseguendo i seguenti risultati:

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.



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

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

Il marchio ha cambiato impostazione ed avremo la prossima verifica il 22 maggio 2015, riferita all'anno 2014.

Nella valutazione 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.

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 2014 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.

1. □ □ IL SISTEMA QUALITA'

Nel corso del 2014 abbiamo confermato ed aggiornato il sistema qualità dell'ASP, che si basa su 3 direttrici:

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

In base anche a quanto previsto dall'Accreditamento molti protocolli sono stati rivisitati ed altri sono stati definiti ex novo, confrontandosi con altre realtà. Sono stati distribuiti ai dipendenti ed



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

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

effettuati corsi d'aggiornamento per tutto il personale. Attualmente il sistema dell'ASP "Del Campana Guazzesi" è articolato in ben 44 protocolli, che abbracciano le diverse aree: infermieristica, assistenziale, animazione, fisioterapia, amministrazione, personale, sistema qualità, servizi generali. Inoltre ci sono altre 35 documenti o regolamenti che definiscono le linee guida per l'Azienda.

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

Il sistema è suddiviso fra:

- Protocolli infermieristici n. 9
- Protocolli socio-sanitari n° 16
- Protocolli servizi generali n° 6
- Protocollo animazione e socializzazione n° 1
- Protocollo fisioterapia e riabilitazione n° 1
- Protocolli amministrazione ed erogazione dei servizi n° 2
- Protocolli risorse umane n° 5
- Procedure qualità n° 4
- Regolamenti e atti fondamentali n° 14
- Documenti esterni n° 8
- Normativa cogente n°7
- Accreditamento n° 6

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. Il prossimo verrà somministrato a fine 2015. C'è da rilevare che:

-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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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
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



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

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

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.

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.

Nell'ultimo questionario 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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Complessivamente si può dire che il questionario ha registrato una valutazione molto alta, quasi come un albergo con tre stelle, anche paragonato a valutazioni simili 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:

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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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.

Nel 2014 i reclami rilevati quotidianamente dal personale "in diretta" al momento dei pasti sono stati 13 (14 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.

I reclami dei clienti in generale, registrati sull'apposito modulo, sono stati 3 (7 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 6 (10 nell'anno 2013), di cui 4 per il servizio e 2 per le pulizie effettuate. Tutte sono state trattate adeguatamente.

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 2014:

- Il progetto alla riscoperta del territorio, con il quale gli anziani hanno visitato 4/5 realtà locali,



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- Il progetto del Co.Re. con lo spettacolo “L’ultima spiaggia”, che è stato replicato in varie città della zona.

Da non dimenticare anche la partecipazione alle olimpiadi dell’anziano a Castello Tesino con 2 anziani, per 4 giorni.

Nel 2014 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	95	37 (27 non autosufficiente, 10 auto sufficiente)	1.063	11,12
A1	TOMBOLA autogestita	50			
B	LETTURA (GIORNALI, LIBRI,) CARTACEA E SUL WEB	62(16 libri)	18 (10 non auto-8 auto)	952	13,22
C	LABORATORI PITTURA E OGGETTISCA	60	23 (16 non auto 7 auto)		
D	ATTIVITA' MOTORIA	84	45		
E	ANGOLO DEL BENESSERE	29	26 (tutti non auto)		
F	LABORATORIO DI CUCINA	52	10 (di cui 3 non auto)		
G	LABORATORIO CON LA PELLE, LANA, UNCINETTO	40	12		
H	RACCOLTA STORIE	10 (8 per il Co.Re. 2 progetto inclusione e memoria)	6 (di cui 4 non auto)		
I	CO.RE. E CANTO/SPETTACOLI	45	13		
L	VISIONE FILM E FOTO	17 (6 foto)	18	258	15,17
M	ORTO	20	10		
N	USCITE, GITE	40	17		
O	FESTE E PRANZI INTERNI	33	35		
P	FESTE CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO (Delfino	26 (12	37 (15 auto, 17 non auto		



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

	Azzurro)	all'interno, 14 uscite alle loro feste)	per i compleanni)		
Q	USCITE PERSONALIZZATE	20	10		

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

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

SOGGETTI	N° presenze 2013	N° presenze 2014
Volontari ad attività strutturate (Delfino Azzurro, Auser...)	115	120
Familiari ad attività interne di residenti (prevalentemente ai compleanni)	25	27
Operatori addetti all'assistenza, come accompagnamento o supporto	79	80
Animatrici alle attività programmate	605	705

Di seguito riportiamo le attività più importanti svolte quest'anno

- Arrivo della Befana, e dei Re Magi dell'UNITALSI, coinvolgendo gli anziani
- Festa di Carnevale aperta a tutta la cittadinanza (6)
- La partecipazione al Festival canoro degli anziani, che ha coinvolto 10 strutture della zona, al Centro Vincenzo Chiarugi di Empoli
- 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, L'ULTIMA SPIAGGIA, che è stato scritto dagli anziani e rappresentato in varie occasioni pubbliche: al giardino della Chiarugi, al palio di San Rocco a San Miniato, all'ospedale psichiatrico di Montelupo, al teatro del Popolo di Castelfiorentino, alla sede dell'Associazione Prima Materia di Montespertoli;
- La partecipazione di alcuni nostri anziani al progetto Core con esibizione finale per la messa di Natale nella Chiesa di Villa Serena a Montaione



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- La partecipazione di 7 nostri anziani alle celebrazioni pasquali della parrocchia di San Miniato.
- Il Progetto “ estate a Pancole” con tombole in terrazza e partecipazione del vicinato e con la Grande Festa d’Estate con il tenore e cena con il 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
- Organizzazione di 2 giornate al mare a cui hanno partecipato 8 residenti
- Progetto piscina ad Empoli, con 4 sedute
- Partecipazione alle Olimpiadi dell’anziano, in montagna, a Castello Tesino con 2 anziani, per 4 giorni
- La Festa di San Nicola e del centenario (marzo e dicembre)
- L’incontro-festa con l’associazione Lions.

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”, abbiamo effettuato:

- una visita guidata al biscottificio “Fattoria Casanova” a La Scala,
- una visita con degustazione al Salumificio Mancini a San Miniato Basso;
- una visita con degustazione a Villa La Selva, all’Azienda Agricola Cosimo Maria Masini a Ponte a Elsa,
- una visita all’impianto sportivo di canotaggio di Roffia,

In tutte queste occasione 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, la creazione di porta penna con pasta di sale, di presine colorate, di bambole porta-sacchetti, di centrini e di sciarpe.

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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

L'animazione insieme alle fisioterapiste ha seguito, per tutto l'anno, l'attività di ginnastica di gruppo, con la partecipazione di oltre 50 residenti, dove si alternano momenti di vera e propria attività fisica a giochi con palla, birilli, bocce per rendere questo tipo di impegno più divertente ed interessante, per un totale di 68 sedute.

Altro progetto portato avanti con le fisioterapiste è stato quello dell'Angolo del Benessere con 18 sedute e 29 residenti partecipanti e della Piscina.

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%

Da questi dati emerge che non ci sono stati grandi cambiamenti negli anni e pensiamo che il discorso sia simile anche per il 2014, che a tutt'oggi stiamo elaborando ed i cui risultati ancora non sono completi. 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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

autunno il questionario di *customer satisfaction* fra il dicembre 2013 e il gennaio 2014 per rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

In occasione delle festività natalizie, in data 19 dicembre, è stata organizzato un incontro con i parenti, che sono rimasti anche a cena molto numerosi (circa 45 partecipanti, oltre agli anziani). Sono stati momenti molto interessanti e di scambio di idee e proposte in merito ai servizi, inoltre nell'occasione della festa è stato condiviso il PAI con molti familiari.

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 ed assemblee per verificare diverse attività.

Nel 2014 abbiamo effettuato inoltre n° 2 assemblee con gli anziani, 2 incontri con il comitato dei parenti e 3 con il comitato degli anziani.

Nel 2014 sono stati effettuati anche dei *focus group* con i residenti (7 per incontri, sia non auto che autosufficienti) che trattavano vari argomenti, riferiti ai fattori richiesti dal marchio QeB,

8.IL VOLONTARIATO

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

Nel 2014 sono state attive 6 convenzioni/accordi:

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- quotidiane (mangiare, spostarsi, tempo libero...). Nel 2014 abbiamo avuto 4 volontari per 3 volte alla settimana (di norma lunedì, mercoledì, venerdì). L'attività si è sviluppata per 11 mesi per 192 giornate con 2 volontari per volta per 192 presenze in totale.
4. Con l'UNITALSI, che effettua un servizio spirituale, in modo continuo per 2 volte alla settimana, con oltre 100 accessi nell'anno. Il volontario effettua il servizio ai piani, su richiesta degli anziani.
 5. Con i Testimoni di Geova, che da ottobre effettuano attività all'interno della struttura. In questi mesi hanno effettuato 8 incontri con video, che hanno visto la partecipazione di n° 69 presenze totali.
 6. Con i Frati di san Francesco che hanno celebrato ogni settimana la SS Messa nella cappella di San Nicola e per Pasqua e Natale nel Salone delle Congreghe, a cui hanno partecipato numerosi anziani ed anche soggetti esterni. Inoltre hanno assicurato l'assistenza spirituale a molti anziani a livello individuale.

Inoltre nel corso del 2014 sono stati presenti nella struttura alcune realtà esterne per incontrare gli anziani o organizzando spettacoli, tombole ed altre iniziative:

- Unitalsi di San Romano
- Gruppi parrocchiali di San Miniato e San Romano
- Filarmonica San Miniato
- Scuole medie di San Miniato
- Gruppo Teatrale La Conchiglia di Santiago
- Associazione Prima Materia
- Il Lions Club San Miniato
- Associazione Palio di San Rocco
- Centro Mons. Torello Pierazzi.

Sono stati presenti nella struttura persone come volontari a livello individuale, come la signora che cura l'oratorio. Nel 2014 sono stati fatti 2 incontri con l'AVO per la valutazione del servizio.

Si può dire quindi che nel corso del 2014 l'attività del volontariato è stata costante e importante per gli anziani della struttura.

1.□□ 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.



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

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

Sempre sulla terrazza-giardino e quest'anno nel Salone (a causa del maltempo) abbiamo effettuato, in estate, 2 tombole aperte a cui hanno partecipato diversi abitanti del quartiere, che hanno partecipato anche al buffet del 5 agosto.

L'ASP è sempre disponibile ad accogliere tutti i soggetti che lo richiedono ed anche nel 2014 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 agosto).

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

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 2014 si sono avute nel salone delle Congreghe alcune iniziative organizzate da soggetti esterni:

- Il 9 aprile si è tenuto un convegno a cura del Centro Mpn. Pierazzi con il prof. Bergamini dal titolo: "L'arte della longevità in buona salute",
- Il 5 giugno è stato presentato un libro,
- Il 6 giugno il saggio musicale scolastico di tutte le classi delle scuole medie, e 2 giornate di prove,
- Il 2 dicembre è stato presentato il libro di Giancarlo Pertici dal titolo "I racconti dell'orto",
- Si sono svolte 2 riunioni dell'Associazione i cavalieri di san Miniato, con i loro soci,
- La cooperativa Idealcoop ha organizzato alcuni incontri con i propri dipendenti impiegati nei servizi scolastici comunali.

Con queste iniziative sono entrate nella struttura molte 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, tuttavia a causa del clima inclemente non ha avuto un grande risalto



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Convinti che il confronto con altre esperienze, istituzioni ed associazioni sia un elemento di crescita dell'organizzazione abbiamo mantenuto molti contatti nel corso del 2014, 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 nazionale, promuovendo la costituzione della neonata associazione nazionale delle APSP-IPAB: ANCORA. Abbiamo partecipato ad iniziative organizzate dall'ARET ad Arezzo, Firenze, Figline.

Su proposta dell'ARET abbiamo aderito al progetto Leonardo, con valenza europea, prendendo contatto con l'Ecole Maison Familiale Rurale di Douè La Fontaine (Francia) per uno scambio formativo. Così il 23 marzo sono arrivate 4 studentesse che sono state ospitate a Montaione e che hanno avuto diversi contatti con la nostra struttura, partecipando ad alcune attività.

Su proposta del Comune, nell'ambito dello scambio fra San Miniato e Apolda, abbiamo ospitato per tutto il mese di giugno una studentessa di infermeria tedesca, Franziska, che si è integrata con gli operatori e gli anziani dell'ASP.

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 e partecipato alle riunioni ARET..

Inoltre abbiamo partecipato a scambi, in Toscana ed in Italia, con altre strutture come con l'ASP di Mori, l'ASP di Brentonico, l'ASP di Lavis nel Trentino, e realtà di Trieste, nell'ambito dei programmi del marchio Q&B.

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

- n° 4 incontri con l'ASL/SdS n°11 (di cui 2 per la convenzione ed 1 per il BIA),
- n° 3 incontri con la SdS del Valdarno per definire e presentare il progetto per la "prevenzione del caldo estivo",
- n° 2 riunioni con i sindacati e l'RSU,
- n° 2 Delegazioni Trattanti per il rinnovo del Contratto Decentrato Integrativo,
- n° 2 assemblee con tutti i dipendenti,
- n° 6 riunioni generale cooperative,
- n° 1 riunione annuale per la sicurezza sul lavoro,
- 2 incontri con il volontariato AVO,
- 3 incontri formativi sulla trasparenza e anticorruzione (Figline, Impruneta ed Empoli)
- 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
- 2 incontri per nuovo sistema paghe,



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- 1 riunione con il coordinamento degli animatori di zona,

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

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

Nel 2014 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.

Nel 2012 era stata espletata una gara a livello europeo a cui avevano partecipato 6 cooperative, che era stata vinta dall'ATI composto da Idelcoop società cooperativa onlus e da Il Ponte società cooperativa onlus, oggi trasformata in Arnera società cooperativa. Il contratto scadrà il 30 novembre 2016. In questo periodo vengonorranno portati avanti i progetti dei servizi appaltati ed anche progetti finalizzati all'implementazione della qualità quali: l'informatizzazione del servizio socio-sanitario ed il marchio Q&B.

Pertanto la gestione attuale delle attività è così articolata:

ATI Società Cooperative: Idealcoop e Arnera Società cooperativa 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, 3 coordinatori si recano frequentemente in struttura per la verifica della gestione dei servizi.

L' ASP Del Campana Guazzesi, gestisce direttamente

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

L'APSP ha utilizzato nel 2014 n°21 operatori, di ruolo, 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 2014 abbiamo affidato questo servizio all'Agenzia Orienta spa, contrattando un prezzo orario-base per l'OSA di €. 17,69, per l'infermiere €. 18,90, per l'amministrativo €. 19,49, 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). Alle cifre di cui sopra vanno aggiunte ovviamente le indennità di turno ed altre previste dai contratti e dalle normative. L'Agenzia, in base all'offerta di gara, ha proposto queste cifre orario comprensive del ricarico del 4,3% sul costo contrattuale, su cui va aggiunta l'IVA.

Il costo delle cooperative desumibile dai progetti appaltati in base alla nuova gara è di €. 20,52 per il diurno e €. 22,12 per il notturno, compreso IVA.

I dipendenti dell'ASP a tempo indeterminato dell'anno 2014 risultano dal seguente prospetto:

N° DIPENDENTI	RUOLO RICOPERTO	QUALIFICA PROFESSIONALE
1	Amministrativo	1 Istruttore direttivo
1	Caposala infermieri	1 Istruttore direttivo
4	Infermieri	4 Istruttori
12+1p.t	Addetti assistenza	Operatori sociali
2	Addette Guardaroba	1 Ausiliari 1 Esecutori
20,5	TOTALE	

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

Alla fine del 2014 abbiamo somministrato, per la prima volta, il questionario di gradimento ai dipendenti (cioè al cliente esterno).

Il questionario 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
-----------------	-----------------------------------	--------------------------



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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, 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.

Il questionario verrà nuovamente somministrato a fine 2015, c'è da rilevare inoltre che il MeS (Scuola Superiore Sant'Anna) ha messo a disposizione un questionario on line per i dipendenti per rilevare il clima interno.

11.LE ORE LAVORATE E GLI INSERIMENTI

Le ore lavorate effettuate da parte delle cooperative, dal personale dell'ASP e affidate all'agenzia interinale Orienta spa nell'anno 2014 sono state le seguenti:

PRESTAZIONI SERVIZI APPALTATI ALLE COOPERATIVE

	PULIZIE IDEALCOOP		ASSISTENZA CASA PRESENTI IDEALCOOP		Assistenza Casa PANCOLE IL PONTE / ARNERA		ANIMAZIONE IDEALCOOP		FISIOTERAPIA IL PONTE – ARNERA / IDEALCOOP	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
	GENNAIO	403	403	543	543	1457	1452	179	166	172
FEBBRAIO	364	364	490	490	1316	1452	134	161	157	157
MARZO	403	403	543	543	1457	1452	169	195	159	166
APRILE	390	390	525	525	1410	1452	164	136	159	176
MAGGIO	403	403	543	543	1457	1452	175	169	172	178
GIUGNO	390	390	525	525	1410	1452	154	171	233	171
LUGLIO	403	403	543	543	1457	1452	194	186	158	127
AGOSTO	403	403	543	543	1457	1452	150	165	141	177
SETTEMBRE	390	390	525	525	1410	1452	183	183	140	171
OTTOBRE	403	403	543	543	1457	1452	192	205	203	177
NOVEMBRE	390	390	525	525	1410	1452	165	229	179	168
DICEMBRE	403	410	543	543	1457	1452	161	363	159	167
PRESTAZ.AGG.			21	220	79	92				



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

TOTALE	4.745	4.752	6.408	6.607	17.300	17.515	2.019	2.325	2.029	2.011
--------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	-------	-------	-------	-------

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

	2012 (osa/oss)	2012 (infermieri)	2013 (osa/oss)	2013 (infermieri)	2013 (amministrativi)	2014 (osa/oss)	2014 (infermieri)	2014 (amministrativi)
GENNAIO	596	156	169	188		449	384	87
FEBBRAIO	312	244	339	214		347	276	70
MARZO	405	138	196	200		381	472	84
APRILE	320	141	202	164		657	380	83
MAGGIO	379	158	7	184		458	295	86
GIUGNO	414	137	262	141		290	264	81
LUGLIO	528	203	371	318		544	395	97
AGOSTO	417	270	441	321		687	452	34
SETTEMBRE	351	218	326	204		239	250	97
OTTOBRE	103	134	441	221		157	272	88
NOVEMBRE	331	152	236	250		250	340	79
DICEMBRE	266	152	389	350	88	408	317	84
TOTALE	4.422	2.103	3.379	2.755	88	4.867	4.097	970

Dal confronto degli anni dell'ultimo triennio siamo passati da 6.525 a ben 9.934, con un aumento di ben il 50%.

Ciò è dovuto in parte (Circa 900 ore) per l'amministrativo, ma per ben 2.500 ciò è dovuto alle sostituzioni che sono state indispensabili per garantire il rispetto dei parametri assistenziali regionali.

Ciò incide in maniera pesante sul bilancio dell'Azienda, come vedremo in altra sezione.

ORE LAVORATE DAI DIPENDENTI DELL'APSP NEL 2011, 2012, 2013 e 2014

Reparto	n. dipendenti 2011	2011 Ore lavorate	n. dipendenti 2012	2012 Ore lavorate	n. dipendenti 2013	2013 Ore lavorate	n. dipendenti 2014	2014 Ore lavorate
1 Direzione*	2,5	3790	2,5	3.940	2,5	3.990	1,5	2.456



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Del Campana Guazzesi"

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

	media		1516		1.576		1596		1.637
2	Guard. Lavand.	2	2814	2	3.019	2	2.711	2	2.050
	media		1407		1510		1356		1.025
3	Manutenzione	0,25	424	0	0	0	0	0	0
	media				0		0		0
4	Infermieri	4	6567	4	6.251	4	5.572	4	4.500
	media		1642		1.563		1.393		1.125
5	Assistenza	12,5	16851	12,5	16.221	12,5	16.957	12,5	16.242
	media		1.348		1.298		1.357		1.299
TOTALI		21,25	30.446	21	29.431	21	29.230	20	24.889
	media		1.433		1.401		1.392		1.262

*compreso direttore

Le **ore lavorate** pro-capite dai dipendenti dell'ASP, negli ultimi 3 anni, sono calate da 1.433 del 2011 a 1.262 del 2014.

La somma delle ore lavorate dai dipendenti, dall'agenzia interinale e dalla cooperativa suddivise per le diverse attività, danno il totale delle ore lavorate, che riportiamo nella tabella comparativa 2011-2014, dove si mette in evidenza il rapporto fra ore previste dai parametri regionali ed ore effettivamente lavorate:

TIPO DI SERVIZIO	2012 PARAMETRI REGIONALI previsti per 48,39 N.A. ed auto	2012 ORE LAVORATE	2012 Scostamento RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +)	2013 PARAMETRI REGIONALI previsti per 48,28 N.A. ed auto	2013 ORE LAVORATE	2013 Scostamento o RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +)	2014 PARAMETRI REGIONALI previsti per 49,73 N.A. ed auto	2014 ORE LAVORATE	2014 Scostamento RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +)
Assistenza non autosufficienti e autosufficienti	41.726	43.946	+5,32% (+2.220)	41.390	44.044	+ 6,41% (+2.654)	40.666,3 1.840,4° Totale 42.506,7	45.231	+ 6,62% (+2.814,3)
Riabilitazione	1.948,32	1.961	+0,67% (+ 13)	1.938,64	2.029	+ 4,64% (+90)	1.997	2.011	+ 0,70% (+ 14)
Animazione		1.968	+1,03% (+20)	1.938,64	2.258	+ 14,45% (+379)	1.997	2.325	+ 16,42% (+ 328)
Infermieri	7.906,92	8.353	+5,65% (+447)	7.930	8.327	+ 5,00% (+379)	8.169,6	8.597	+ 5,23% (+ 427,4)
Pulizie		4.758		4.745				4.752	



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Lavanderia		3.019,5		2.711				2.050	
Amministrativi		3.940		4.028				3.426	

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

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. Abbiamo circa il 6% in più per le ore assistenziali fra autosufficienti e non autosufficienti, che è un dato simile allo scorso anno, pertanto si può dire che abbiamo mantenuto la stessa organizzazione. In pratica abbiamo turni con 3 persone a mattino per piano di Casa Pancole e 2 nel turno pomeridiano, la notte sono in servizio 3 persone nella struttura. I servizi si può dire che sono mantenuti in modo adeguato. 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). Anche per gli infermieri il discorso è simile.

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 2014 abbiamo avuto 1 persona come inserimento socio-terapeutico che ha prestato la propria attività nell’ASP, in lavanderia e nelle pulizie.

Nel 2014 il Ministero della Giustizia, insieme al servizio sociale di zona, ha inserito un minore sottoposto a procedimento penale in attività socialmente utili da giugno a novembre con la presenza in diversi giorni della settimana. Il minore è stato presente nel servizio animazione.

Da Giugno 2014, in accordo con il servizio sociale, è stato attivato tramite il centro per l’impiego un tirocinio non curriculare ai sensi del D.L. 138/2011, convertito in L. n° 148 del 14.11.2011; il soggetto è stato inserito come addetto alle manutenzioni (sulla base della professionalità posseduta) e si è rivelato molto utile nei programmi di manutenzione.

TIROCINI

Un elemento molto importante è stato quello della gestione dei tirocinanti, che nel corso del 2014 sono stati i seguenti:

-7 tirocinanti per il corso ADB, (assistenza di base), della CO&SO di Empoli;

-2 tirocinanti, 1 per il corso ADB ed 1 frequentante “L’istituto professionale per i servizi socio sanitari” della Scuola “Leonardo da Vinci” di Empoli;



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

-2 tirocinanti per il corso OSS, (Operatore Socio Sanitario con formazione Complementare) del Centro Formazione della ASL 11 di Empoli.

Per tutto il mese di Giugno del 2014, a seguito di una convenzione, abbiamo ospitato per un tirocinio infermieristico internazionale una ragazza tedesca, nell’attuazione del progetto europea Leonardo.

12.LE ASSENZE

Per quanto riguarda il confronto fra le giornate d’assenza e le ore lavorate dai dipendenti dell’ASP nel 2014 si rinvia alla tabella sotto riportata:

ANNO 2014	n. dipendenti	Giorni di assenza per tipologia					giorni di ferie	ore lavorate
		malattia	infortuni	permessi e L. 104	Mat.	Totale assenze		
1. direzione	1,5	0	0	1	0	1	66	2.456
medie		0	0	0,67	0	0,67	44	1637,33
2. guard. Lav.	2	155	0	3	0	158	128	2.050
medie		77,5	0	1,5	0	79	64	1025
4. infermieri	4	309	41	23	0	373	153	4.500
medie		77,25	10,25	5,75	0	93,25	38,25	1125
5. assistenza	12,5	549	62	94	0	705	438	16.242
medie		43,92	4,96	7,52	0	56,4	35,04	1299,36
TOTALI	20	1013	103	121	0	1.237	785	25.248
medie		50,65	5,15	6,05	0	61,85	39,25	1.262,4

Le **assenze** totali dei dipendenti dell’ASP passano quindi da 921 giornate, con una media di 43,86 giorni pro capite del 2013 a 1.237, con una media di 61,85 giorni pro capite nel 2014.

Ciò è dovuto soprattutto a lunghe malattie che hanno colpito diversi dipendenti dell’ASP dei diversi reparti.

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 diventano un costo aggiuntivo; infatti, per rispettare i parametri, quando è assente un dipendente è necessario assumerne un altro e così la spesa sostenuta raddoppia.

Vediamo la tabella con il confronto delle assenze totali negli ultimi 7 anni diviso fra le diverse professionalità:

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

48

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

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

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

	Anno 2008	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014
Amministrativi	0	8	0	26	0	0	1
	0	3,2	0	10,4	0	0	0,67
Addetti assistenza	406	259	417	494	681	708	705
	21,95	20	34,75	39,52	54,48	56,64	56,4
Infermieri	283	328	48	141	3	127	373
	47,97	56,26	9,6	35,25	0,75	31,75	93,25
Addetti guardaroba	40	73	25	98	11	86	158
	1,34	36,5	12,5	49	5,5	43	79
Manutentori	0	0	0	4	-	-	-
	0	0	0	4	-	-	-
TOTALI	738	668	490	826	695	921	1.237
	24,68	28,09	21,78	38,87	33,1	43,86	61,85

Il reparto con le maggiori assenze è quello degli infermieri con ben il 93,25, seguito da quello della lavanderia con 79 giorni (però per questo reparto le sostituzioni sono state all'osso), mentre per l'assistenza si rimane uguali a 56,64.

INFORTUNI

Anno	N° infortuni	Giorni di assenza	Media gg a dipendente gg
2007	2		
2008	0		
2009	1 (itinere)		
2010	3 (di cui 2 in itinere)		
2011	3 (di cui 1 in itinere)	290	13,65
2012	2 (di cui 1 in itinere)	29	1,38
2013	1	0,25	0,05
2014	2	103	5,16

I due dipendenti hanno avuto gli infortuni: uno per un'infezione e l'altro per una caduta.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Per gli infortuni 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 2014, come dimostra lo schema che di seguito riportiamo:

data	TITOLO/Argomento	organizzati
13-gen	La legge anticorruzione , il decreto trasparenza ed il D. lgs. 231 del 2001	presslex editrice FIGLINE
15-gen	La qualità della vita dell'anziano in RSA	ASP-ATI SAN MINIATO
15-gen	La privacy come gestione dei dati personali l. 196/2003	ASP-ATI SAN MINIATO
19-gen	Depressione e compliance alla terapia	Evento formativo FAD cod. ECM 66902 ED 01 cod. Provider 247
28-gen	La Qualità della vita nell'APSP "Del Campana Guazzesi" verifica questionari e Q&B	ASP-ATI SAN MINIATO
31-gen	V° ed ultima giornata GdL sulla terapia in RSA. (Sede RSA Villa Serena)	Collegio IPASVI di Firenze
04-feb	Aggiornamento HACCP	ASP-ATI SAN MINIATO
07-feb	Cartella Utente Web: terzo incontro	SW! ASP-ATI SAN MINIATO
8-feb 22-feb	Corso di Primo soccorso BLS	IDEALCOOP SAN MINIATO
19-feb	1° incontro "Spazio Etico": Il movimento è vita.	Centro Formazione di Sovigliana
24-feb	L'assistenza socio-sanitaria in Toscana	Regione Toscana FIRENZE
25-feb	La L.190/2012 sull'anticorruzione e sulla trasparenza ed il software gestionale.	SOFTWAREUNO IMPRUNETA
03-05- 20-mar	C'è del valore in RSA: Macroarea Competenza	ARS – IPASVIFI di Firenze
07-mar	Cartella Utente Web: quarto incontro.	SW1 ASP-ATI SAN MINIATO



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

28-mar	LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE IN TOSCANA: I risultati 2012 del Network delle RSA pilota a confronto.	Mes
13-mar	Memoria ed inclusione sociale	Volterra AZIENDA USL 5 PISA
09-apr	L'arte della longevità in buona salute	SAN MINIATO Centro Torello Pierazzi
13-apr	Incentivare l'allattamento al seno come strategia di promozione della salute.	FAD ECM ZADIG srl (Accreditamento standard N. 103)
14-15 apr	Benfare: la qualità paga e il benessere si vede.	U.P.I.P.A.S.C. e Kairos S.p.a.
20-mag	Corso con Luca della Software 1 (V°) sull'uso del diario inf.co, PV, medicazioni, lesioni cutanee e terapie, della "cartella utente web".	Software 1
22-30 Maggio	Corso sulla movimentazione dei carichi in ottemperanza al D.lgs. 81/2008.	ASP-ATI SAN MINIATO
22-mag	La fatturazione elettronica nella Pubblica Amministrazione	EXPO SANITA' Bologna ANSDIPP
22-mag	Quali prospettive, in tempo di crisi, per i servizi Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari	EXPO SANITA' Bologna ANSDIPP
23-mag	La gestione delle cronicità ostruttive respiratorie nell'ambito di una visione di sistema.	FAD ECM METIS società scientifica dei MMG. Evento n° 247 – 70648 ED 01
19-26 Giugno	C'è del valore in RSA: Responsabilità, tutela e sicurezza.	ARS – IPASVIFI di Firenze
19-giu	IL SISTEMA AVCPASS, VERSIONE 2014 – INDICAZIONI OPERATIVE IN VISTA DELLA SUA PROSSIMA ENTRATA IN VIGORE	ASEV Empoli
20-giu	Benfare: la qualità paga e il benessere si vede, in Toscana.	U.P.I.P.A.S.C. e Kairos S.p.a. ARET
23,24,25-giu	Corso di formazione ed aggiornamento sull'uso del materiale monouso per l'incontinenza.	ARTSANA – “Serenity”
26-giu	L'acquisizione di beni e servizi mediante MEPA.	ASEV Empoli
30-giu	Incontro con la SDS di Castelfranco per il progetto “Sorveglianza attiva 2014”.	SDS di Castelfranco



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

03-lug	I servizi socio-sanitari in Toscana tra le nuove domande di cura, le esigenze di innovazione, la revisione del sistema delle regole	UNEBA TOSCANA Firenze
03-lug	Nell'ambito del progetto "Sorveglianza attiva 2014", 2° incontro per definizione menù ed organizzazione iniziative RSA aperte agli anziani del territorio.	SDS di Castelfranco
22-lug	Terzo incontro per la definizione di mini progetti sull'alimentazione estiva in RSA e formazione delle OSS.	SDS di Castelfranco e Santa Croce / Dr.ssa Giannotti
23-lug	RSA: prospettive per il futuro	COBAS Navacchio
10 e 11 settembre	L'assistenza ai malati terminali in Hospice. creare Relazione oltre l'assistenza (Progetto cerchi concentrici)	Ri- APSP Mori e APSP Brentonico
15-set	Giornata di studio sulla costruzione del PAI classico ed informatizzato, e sull'uso della cartella inf.ta della "Software 1."	RSA di Gaiole in Chianti
12-set	La Riforma della P.A. dopo il DL 90/2014 e le novità nella Legge di conversione del DL 66/2014	Empoli ASEV
18-set	L'approccio infermieristico in RSA, il ruolo dell'infermiere e del coordinatore	Collegio IPASVI di Firenze
20-set	Convegno, inaugurazione e visita nucleo Alzheimer di Lavis in Trentino.	APSP "Giovanni Endrizzi" di Lavis (TN)
22-set	6° appuntamento con lo Spazio Etico: "Dare vita agli anni".	Associazione "Spazio Etico" di Empoli
25-set	Le recenti novità normative in materia di appalti pubblici introdotte dalla L.89/2014	Empoli ASEV
24, 25, 26-set	2° Corso di formazione ed aggiornamento sull'uso del materiale monouso per l'incontinenza.	ARTSANA – "Serenity"
01-ott	Emergenze cardio-circolatorie in RSA.	Collegio IPASVI di Firenze
08-ott	Il sistema delle RSA in Toscana: la valutazione 2013	MeS



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

13-ott	Spazio Etico, VII° corso su: “La fragilità degli operatori come forza nel prendersi cura”.	Centro Formazione di Sovigliana
16,17-ott	Ben Fare 2014: Liberi da contenzione si può.....	Q&B – presso casa Bartoli di Trieste
27-ott	La relazione oltre la “cura” – Liberi da contenzioni, obiettivi possibili?	ASP-ATI SAN MINIATO
25-set	Le recenti novità in materia di appalti	ASEV Empoli
23-ott	Anntocoruzione e trasparenza nella Pubblica Amministrazione	ASEV Empoli
29-ott	Malattie dismetaboliche in RSA	Collegio IPASVI di Firenze
07-nov	L’evoluzione del marchio Q&B: programma di formazione ed aggiornamento obbligatori per auditor.	Q&B – presso RSA “Villa Serena”
25-nov	Il sistema di mappatura delle RSA. I primi risultati dei bersagli 2013	Mes Pisa
26-nov	Spazio Etico, VIII° corso su: “La professione va in scena..... ed io tra di voi”: il sociodramma, una risorsa per i curanti.	Associazione “Spazio Etico” di Empoli
11-12 nov	Il fine vita in RSA, problemi giuridici,etici e clinici	ANSDIPP e FILE Firenze
02-dic	APSP. Novità normative in materia di gestione del personale,affidamenti di servizi e incarichi	ANSDIPP e PressLex Siena
03-dic	Il nuovo sistema contabile della Pubblica Amministryrazione	ASEV Empoli
18-dic	Corso sulla “Trasparenza”	Villa Serena a Montaione



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

La **formazione** è stata quindi costantemente fornita, sono stati organizzati direttamente nell’Azienda 9 corsi d’aggiornamento e abbiamo altresì partecipato anche a 51 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 2014, in confronto con gli anni precedenti, è stata la seguente:

	Ore di formazione e aggiornamento	Media pro capite a dipendente	Ore di formazione e aggiornamento	Media pro capite a dipendente	Ore di formazione e aggiornamento	Media pro capite a dipendente	Ore di formazione e aggiornamento	Media pro capite a dipendente
Reparto/u.o.	2011	2011	2012	2012	2013	2013	2014	2014
1) Amministrazione	113,15	37,72	212,00	70,67	218,00	72,67	106,3	53,15
2) Guard.a / Lavanderia	6,15	3,08	19,25	9,63	12,15	6,08	14,15	7,08
3) Manutenzioni	3,00	3,00	-	-	-	-	-	-
4) Infermieri	149,15	37,29	242,50	60,63	217,45	54,36	182,21	45,55
5) Addetti assistenza	249,25	19,17	177,55	13,66	165,30	12,72	53,00	4,08
Totali	520,7	22,64	651,3	29,60	612,9	27,86	355,66	16,94

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 2014, anche se è diminuita in valore assoluto.

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	0	2	7	9	2



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

appropriato nella tua carriera					
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 2014, sono stati affidati in appalto i seguenti servizi di una certa rilevanza, sia per assicurare la continuità degli stessi che per rispettare le normative vigenti:

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

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

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

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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

- 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 2014 il bilancio si è chiuso positivamente con un **utile di esercizio di €. 2.521,03.**

Premesso ciò si rileva che la **spesa** complessiva (costi della produzione) per la gestione per nel 2014 è stata di **€. 2.155.202,59**, mentre nel 2013 è stata di €. 2.081.833,41, nel 2012 era stata di €. 2.108.976,00 nel 2011 era stata di €. 2.160.212,48 e nel 2010 era stata di €.2.019.561,00.

Le entrate sono state nel 2014 di €. **2.157.723,62**, mentre nel 2013 sono state €. 2.087.263,80, nel 2012 erano €.2.158.432,00, nel 2011 erano state €. 2.169.511,32.

Rispetto al Budget 2015 approvato dal CdA il 30.12.2015 si è registrato un aumento delle attività di circa €. 60.0000,00 come di seguito evidenziato nella tabella

BUDGET 2014	ENTRATE	USCITE	VARIAZIONI rispetto iniziale
Iniziale al 30.12.2013	2.103.061,00	2.103.061,00	
1° variazione al 3.10.2014	2.133.226,00	2.133.226,00	+ €. 30.165,00
Rendiconto al 27.4.2015	2.157.723,62	2.155.202,59	+ €. 54.662,62

Per le uscite ciò è dovuto principalmente alla voce del costo del lavoro interinale, passata ad oltre €. 211.000,00, rispetto all'iniziale €. 155.000,00. Per fortuna anche le entrate collegate alle rette sono sensibilmente aumentate in virtù di una gestione che ha teso a riempire il più possibile i posti vuoti ed a porre molta attenzione alla fase dell'ammissione. Inoltre fra le varie voci di bilancio abbiamo avuto economie per circa €. 13.000,00.

Questo vertiginoso aumento dell'uso del contratto di somministrazione è dovuto al grande numero di giorni di assenza dei dipendenti, circa 60 giorni in media cadauno (61,86 vedi



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

apposito paragrafo), così per i settori dove c'è l'obbligo di rispettare i parametri (Infermeria e assistenza diretta), abbiamo dovuto assumere personale interinale, con grossa spesa per questa voce.

Così per compensare questa voce abbiamo attinto per €. 79.609,22 a R3501020 "Insussistenza del passivo", dove al fondo svalutazione crediti vi erano circa €. 46.900,00.

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

- la retta è stata portata dal 1.4.2014 ad €. 54,50 (stessi livelli del 2010), mentre è stata di €. 54,00 nei primi 3 mesi dell'anno (ridotta dal 1.3.2012 in base ad un accordo con la SdS);
- la quota capitaria per il nucleo base è stata confermata dalla ASL in €. 52,32 al giorno.
- abbiamo avuto un contributo dal Consorzio Cuoidepur di €. 2.000,00 ed altri contributi per €. 1.508,33, nel 201 si aveva avuto anche un contributo dalla Fondazione Cassa di Risparmio di San Miniato per €. 10.000,00.

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

RICAVI	2012	%2012	2013	%2013	2014	%2014
Rette sociali e privati	1.234.66,00	57,20%	1.222.997,50	57,53%	1.243.751,99	57,45%
Quota sanitaria	878.104,00	40,68%	884.308,56	41,60%	882.296,45	40,75%
Contributi del Comune	0		0		0	
Fondazione CRSM	0		10.000,00	0,47%	0	
Contributi vari	2.870,00	0,14%	2.094,00	0,09%	3.508,33	0,16%
Altre entrate e recuperi	7.792,00	0,36%	6.000,47	0,28%	5.122,17	0,23%
Contributi Progetto Regione Toscana	35.000,00	1,62%	0		0	
Altri proventi			18.215,25	0,85%	30.512,85	1,41%
TOTALE	2.158.432	100	2.125.521,42	100	2.165.191,79	100

In particolare i ricavi per l'attività principali sono i seguenti:

RICAVI DA ATTIVITA' RESIDENZIALE (CDR)	
Quota sanitaria RSA	863.187,33
Rette da privati per	250.450,27



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

autosufficienti		
Rette ospiti N.A.	692.811,50	
Rette da Enti autosufficienti	129.948,31	
Rette da Enti N.A.	133.553,91	
Totale	2.069.951,32	97,37%
RICAVI DA ATTIVITA' SEMIRESIDENZIALE (Diurno)		
Quota sanitaria Diurno	19.109,12	
Retta da ospiti CD	13.256,61	
Retta da Enti CD	15.923,39	
Centro Aperto	7.808,00	
	56.097,12	2,63%
Totale CDR+CD	2.126048,44	100%

Le rette per la residenza ed il centro diurno sono state a carico degli Enti pubblici per il **22,42%** contro il 23,86% del 2012 e il 27,67% del 2011 e per il **77,53%** a carico degli anziani o dei loro parenti, quindi la compartecipazione del pubblico è solamente pari a circa un quinto.

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 quarto anno consecutivo abbiamo potuto fare a meno del contributo del Comune per poter pareggiare il bilancio, a conferma dell'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" SAN MINIATO	2010	2011	2012	2013	2014
COSTI bilancio PER VOCE E PERCENTUALE DI INCIDENZA					
SPESE PERSONALE	38,42%	36,97%	36,25%	33,86%	31,07%
personale	666.308	646.900	631.292	615.909	
Personale socio-sanitario					296.892,02
Personale sanitario					107.331,39



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Personale amministrativo					63.629,61
Personale lavanderia					47.208,91
Oneri previdenziali CPDEL					129.217,40
Oneri previdenziali ex CPDEL					12.982,51
Oneri previdenziali INAIL					9.654,77
Rinnovo contrattuale	=	18.000a	28.000a	=	
fondo risorse decentrate	106.038	102.029	102.300	102.028	
formazione	3.180	2.345	1.773	2.265	2.548,20
rimborsi missioni	483	419	1.240	1.625	318,40
T	775.999	769.693	764.605	721.827	669.783,21
LAVORO INTERINALE	3,00%	5,42%	6,37%	6,20%	9,83%
Lavoro interinale	60.785	112.820	134.361	132.115	
Prestazioni lavoro sanitario					92.236,45
Prestazioni lavoro amministrativo					20.321,77
Prestazioni lavoro socio sanitario					99.400,54
T					211.958,76
IRAP	2,59%	2,44%	2,48%	2,23%	2,45%
IRAP personale ASP					38.500,94
IRAP interinale					14.400,00
T	52.439	50.868	52.491	47.608	52.900,94
APPALTO COOPERATIVE	28,28%	28,14%	28,11%	31,46	31,23%
assistenza anziani non autosufficienti	236.810	289.377	293.163	361.155	
Assistenza anziani autosufficienti	175.547	132.457	137.506	134.291	495.306,93
Servizi ausiliari	78.814	78.162	78.647	82.848	82.847,76
fisioterapia	41.417	44.292	42.412	49.166	48.571,20
animazione	38.486	41.470	40.998	42.723	46.547,30
T	571.074	585.758	592.726	670.193	673.273,19
					0,16%
TIROCINIO EXTRACURRICULARE					3.500,00
UTENZE	4,61%	4,31%	5,29%	5,20%	4,71%
Gas metano	43.713	42.989	57.447	54.010	43.618,24
acqua	19.770	16.489	18.473	21.062	22.324,65
energia elettrica	25.457	26.761	32.342	32.407	32.353,20
telefono	4.253	3.530	3.366	3.397	3.372,79
T	93.194	89.769	111.628	110.878	101.668,88
SERVIZI CONVENZIONATI E INCARICHI E SERVIZI	2,66%	2,78%	3,52%	2,92%	2,88%



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

parrucchiera e podologa	15.600	15.600	18.876	18.915	19.032,00
volontariato (auser, Delfino az.)	12.071	10.916	12.419	12.405	13.420,36
contabilità personale	6.384	5.500	5.269	5.559	
Software rilevazione presenze dip.	1.753	1.722	1.755	1.937	7.042,74
Assistenza software e programmi	3.417	3.514	3.864	7.326	4.784,76
disinfestazione e derattizzazione	1.977	2.419	2.560	2.689	2.440,00
rifiuti speciali sanitari	1.933	2258	2.285	2.144	2.156,86
servizio religioso	352	220	319	204	451,93
medico competente e spese mediche	1.481	286	1.518	369	1.525,52
Visite fiscali	767	1.948	1.691	129	0
Inc. ingegneri secur.- corsi - consulenti	3.402	3.760	5.559	4.441	6.111,73
Spese legali	4.875	7.374	10.422	1.000	2.391,40
Convenz. Elettricità	1.560	2.290	1.150	1.150	0
Consulenza gas				250	0
Sistema qualità			4.807	3.159	3.064,59
Commissioni - consulenza gare e ndv			1.500	500	0
Arrotondamenti			250	32	
T	53.639	57.807	74.244	62.209	62.421,89
VITTO E ALIMENTARI	10,38%	9,87%	9,69%	9,56%	9,27%
pasti convenzionati	205.338	205.396	204.452	203.759	199.921,24
generi alimentari	4.491	0	0		
T	209.629	205.396	204.452	203.759	199.921,24
SPESE DI GESTIONE BENI	4,37%	4,07%	4,06%	4,72%	4,24%
presidi sanitari	30.464	9.158	10.959	17.312	13.475,51
Materiali incontinenza		22.326	18.518	28.147	15.550,09
prodotti pulizia	1.503	2.788	1.246	1.436	2.645,69
Detersivi per lavastoviglie-lavapadelle	6.402	758	282	188	368,30
D.P.I dispositivi sicurezza		1.917	2.211	3.149	1.627,44
Materiali monouso (carta igienica, saponi...)	15.695	16.564	18.311	8.995	3.292,97
m.monouso (tovaglie, bicchieri. Piatti				4.364	6.368,15
Bavagli monouso				3.879	5.505,26
organi istituzionali, revisori	13.302	10.096	10.850	9.640	10.837,45
Adesione ARET,ANSDIPP....					600,00
cancelleria	1.907	2.160	2.924	3.149	3.669,96
assicurazioni	7.691	7.088	5.974	5.876	9.250,00
Assicurazione automezzi					706,50
carburante automezzi	1.310	1.370	1.520	1.399	1.433,96
servizi postali	1.106	1.901	1.200	1.439	1.372,15
bolli, tasse,....	3.964	2.517	4.922	2.460	3.210,04



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

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

materiali per attività ricreative e gite	2.469	1.138	1.639	4.198	5.482,53
Trasporti e facchinaggi (*volontario)	423	*5.000	5.000	5.000	5.012,30
Ausili e attrezzature sanitarie					1.357,61
Acquisto stoviglie					230,54
Generi diversi					931,41
T.	88.169	84.781	85.556	100.632	91.555,71
LAVANDERIA-GUARDAROBA	1,24%	1,35%	1,02%	0,84%	0,77%
servizio lavanolo	19.429	16.510	14.392	14.054	13.466,23
acquisto tovaglie, vestiario dip.	5.704	5.104	2.474		54,90
Detersivi lavanderia		6.545	4.728	3.829	3.234,75
T.	25.133	28.159	21.599	17.883	16.755,88
MANUTENZIONI E ACQUISTI	1,75%	2,13%	0,94%	1,12%	1,28%
manutenzioni varie (impianti)	27.645	25.739	17.584	17.085	19.217,62
manutenzioni immobile				5.058	2.202,54
Manutenzione giardino				388	
spese 81/2008 antincendio e sicurezza	5.409	843	821		
acquisti materiali e attrezzature	2.362	17.741	1.411	1.360	1.825,33
Manutenzione macchinari e attrezzature					4.421,09
T	35.416	44.323	19.816	23.891	27.666,58
INTERESSI PASSIVI	0,79%	0,90%	0,78%	0,43%	0,40%
Interessi passivi per ammortamento mutui ipotecari e spese tenuta c/c	15.899	17.988	15.572	8.383	7.864,29
Oneri bancari		646	781	865	747,48
T.	15.899	18.632	16.353	9.248	8.611,77
AMMORTAMENTI	1,82%	1,61%	1,48%	1,40%	1,34%
Ammortamento attrezzatura e macchine elettroniche	1.138	569	73	145	2.278,30
Ammortamento terreni e fabbricati	35.596	32.941	31.072	29.762	26.670,00
T	36.734	33.510	31.145	29.907	28.948,3
VARIE	0,07%	0,01%			
Sopravvenienze passive	1.445	256			551,48
Arrotondamenti e varie					5.685,2
TOTALE COSTI	2.019.561	2.081.516	2.108.976	2.130.150	2.155.202,59
<i>Ratei per quota capitale per ammortamento mutui ipotecari</i>	<i>41.894,45</i>	<i>43.429,75</i>	<i>46.682,56</i>	<i>48.405,20</i>	



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Da un confronto fra le spese del 2014 e del 2013 si può notare come le spese complessive siano state superiori di circa €. 20.000, nonostante la diminuzione delle giornate di presenza.

Il grosso aumento è stato quello dei costi della somministrazione del lavoro, come detto necessario per garantire le numerose sostituzioni del personale di ruolo, necessarie per il rispetto dei parametri di legge previsti.

La spesa per il personale dell'ASP è diminuita di circa 52.000,00 euro per il pensionamento dell'amministrativo, mentre per la sostituzione interinale si è speso poco più di €. 21.000,00.

La spesa per l'appalto delle cooperative è rimasto più o meno invariata.

La spesa per il personale e le risorse umane necessarie utilizzate dall'ASP sono state approssimativamente (comprensive di oneri, di contributi, di IRAP, delle indennità, della produttività, dell'IVA e di quant'altro) nel 2014 per centri di aggregazione le seguenti:

Personale ASP:

- Infermieri €. 141.000,00
- Amministrativi €. 98.711,00
- Addetti all'assistenza €. 408.215,00
- Lavanderia €. 59.000,00

Totale ASP €. 705.424,00;

Personale interinale:

- Infermieri €. 98.486,00
- Amministrativo €. 21.622,00
- Addetti assistenza €. 106.250,00

Totale interinale €. 221.358,00

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 €. 7.864,29 a seguito all'andamento del mercato finanziario.

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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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.

2014	Valore ammortizzabile	Ammortamento
Beni immateriali	€. 726,00=20%	359,31
Beni Materiali		
Terreni e fabbricati	€. 889.006,7=3%	26.670,20
Beni materiali (attrezzature e arredi)	€. 25.061,82	1.104,72
Beni materiali (macchine elettroniche ed elettromeccaniche)	€.38.138,47	814,27
Totale Ammortamento immobilizzazioni materiali		€. 28589,19

Dal bilancio si evince che relativamente allo stato patrimoniale abbiamo:

Come immobilizzazioni immateriali:

- Per Software e licenze d'uso €. 12.033,00

Come immobilizzazioni materiali:

- Per terreni e fabbricati €. 889.006,70
- Per attrezzature, mobili e arredi €. 25.061,82
- Per macchine elettromeccaniche ed elettroniche €. 38.138,47

con un totale di immobilizzazioni di €. 952.206,99.

Le **rette arretrate** da riscuotere, alla fine del 2013, ammontavano complessivamente a €. 61.772,20 (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, altre rette sono diventate nel corso dell'anno morosità, per cui oggi abbiamo un arretrato di **€. 54.513,85**, così suddivisi:

- B. €. 1.089,82, arretrato di qualche anno fa, riguardante un anziano ancora presente,
- G. €.10.242,42 (è l'Amministratore di sostegno, il nipote, che non provvede; abbiamo già interessato i servizi sociali e l'avvocato si sta attivando),



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- P. €.11.331,95 (è l'Amministratore di sostegno, un avvocato, che non provvede, perché afferma che la signora non ha risorse sufficienti; l'avvocato si sta attivando),
 - T. €. 9.974,48 (è l'Amministratore di sostegno che non ha pagato, la signora è deceduta e l'avvocato si è attivato per il recupero delle somme rivalendosi sul patrimonio)
 - L. €.19.068,60 (a carico del figlio, che ha preso l'impegno a pagare, ma non paga ed è stato anche amministratore di sostegno, l'avvocato si è già attivato per il recupero),
 - M. €. 1.446,00 (la signora è deceduta e ci stiamo attivando verso il figlio),
 - L. €. 1.338,00 (è del centro Diurno ed occorre interessare l'amministratore di sostegno)
- Riteniamo che queste rette arretrate per la gestione 2014 siano recuperabili nei prossimi mesi. Per il momento quindi non riteniamo di prevedere nessuna perdita relativamente al 2014, 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.

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, avere rivestito le poltroncine, avere arredato il centro benessere nel 2014 ci siamo concentrati su interventi ed acquisto di piccole attrezzature e beni, come di seguito riportati secondo le diverse tipologie:

ATTREZZATURE, PROGRAMMI, ARREDI E BENI DOTATI

1	Costruzione sito internet	€. 732,00
2	Sistemazione acquario	€. 480,00
3	Programma trasparenza ed anticorruzione	€. 2.745,00
4	Computer e stampanti	€. 1.460,00



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

5	Mobili ufficio	€. 1.392,00
6	Televisori salone e Casa Presenti	€. 599,10
7	Interventi adeguamento ascensori	€. 1.870,00
8	Installazione programma nuova contabilità	€. 3.123,00
9	Adeguamento alle norme delle caldaie	€. 1.037,00
10	Medaglie e targhe per il centenario	€. 1.052,00
11	Carrozzina per anziano	€. 250,00
12	Asciugamani di varie tipologie	€. 759,49
13	Effettuazione inventario beni	€. 2.500,00
14	Acquisto porte per bagno 1° piano	€. 1.531,11
15	Lampade per varie parti struttura	€. 1.061,64

Nel 2014 grazie all’inserimento di un muratore a progetto abbiamo potuto effettuare molti interventi sulla struttura, senza costi per l’Azienda, quali:

- riprese alla facciata principale e di Casa Pancole, riprese del fabbricato di Casa Presenti e di tutto il muro che si affaccia su via Bagnoli;
- sistemazione intonaco del terrazzo del 1° piano della facciata;
- riprese complete del muro perimetrale interno che si affaccia sul giardino;
- riprese degli intonaci interni della struttura settecentesca nel salone d’ingresso, per le scale;
- riprese degli intonaci della cappella,

Tutti questi interventi sull’immobile, sugli impianti e le attrezzature ed arredi acquistati hanno permesso nel 2014 di migliorare la qualità dei servizi, di garantire l’efficienza della struttura e di adeguarsi alle normative.

E’ ancora presente la somma si €. 56.359,67, derivante dagli esercizi precedenti come Accantonamento per manutenzioni, che verrà utilizzata per la ristrutturazione del 1° piano di casa Presenti, come stabilito lo scorso anno e ribadita nel bilancio 2015.

19.CONSIDERAZIONI SULLA GESTIONE

L’esercizio 2013 si era chiuso 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

L’esercizio 2014 la situazione al 31.12.2014 è la seguente:

65

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

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

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

	ATTIVITA'	PASSIVITA'
Stato patrimoniale	1.752.416,56	1.749.895,53

PROFITTI E PERDITE	COSTI	RICAVI	UTILE D'ESERCIZIO
	2.155.202,59	2.157.723,62	2.521,03

Il bilancio nel 2014 si è chiuso positivamente e con un'utile di **€. 2.521,03** e che non vi sono sofferenze da considerare.

Il risultato è stato quindi positivo ed è stato possibile, nonostante la grossa spesa per le sostituzioni con l'Agenzia Interinale, grazie al contenimento delle altre uscite e all'alta percentuale di occupazione dei posti letto, che ha permesso delle entrate più consistenti.

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

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

- Rinnovi contrattuali per €. 46.000,00,
- Fondo salario accessorio per €. 35.916,95,
- Fondo svalutazione crediti per €.24.712,13 (dopo che sono stati utilizzati €. 22.000,00 nel bilancio di quest'anno, come detto nella relazione),
- Fondo ferie non liquidate per €. 36.681,74;

Inoltre abbiamo nella voce altri debiti:

- Accantonamento per manutenzioni di €. 56.359,67 (come detto precedentemente),
- Debiti diversi (per i rimborsi da dare agli amministratori, come previsione di massima, relativa agli esercizi precedenti) per €. 31.186,16

Tutte voci create con le previsioni degli esercizi precedenti.

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.

Per potere elaborare lo schema le spese per il personale/risorse umane utilizzate/appalto per le singole voci sono state così mediamente suddivise:

- Spese infermieristiche €. 239.486,00, di cui
 - Infermieri ASP €. 141.000,00
 - Infermieri Interinale €. 98.486,00;
- Spese amministrativi €. 57.400,00 direttore
 - ASP €. 41.311,00



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- Interinale € 21.622
 - Spese lavanderia € 59.000,00;
 - Spese assistenziali:
 - per autosufficienti: € 37.812,00 per parametri autosufficienti coop (1840 ore x € 20,45)
 - Per non autosufficienti € 972.360,00 di cui:
 - € 457.895,00 appalto cooperative
 - € 106.250,00 interinali
 - € 408.215,00 personale ASP
- Suddividendo la spesa fra sociale e sanitario, in base ai parametri regionali abbiamo:
- Sanitario € 972.360,00 x 80% = € 777.808,00
 - Sociale/Alberghiero € 972.360,00 x 20% = € 194.472,00
- Spese complessive alberghiere per autosufficienti + non autosufficienti = € 232.284,00,
Spese per fisioterapiste cooperativa € 48.571,20 (sul sanitario),
Spese per animazione appaltate cooperativa

COSTO SOCIALE 2013		€ /al giorno	2014	
<i>Tot. giornate sociali</i>	21.878		gg. 22.226	
VOCE DI COSTO	IMPORTO		IMPORTO	€/giorno
RESPONSABILE DELLA STRUTTURA	€ 57.465,00	€ 2,63	€ 57.400,00	€ 2,58
ADDETTI ALL'ASSISTENZA DI BASE DELLA PERSONA (N.1 OPERATORE OGNI 10 OSPITI)	€ 232.093,00	€ 10,61	€ 332.284,00	€ 10,45
AMMINISTRATIVI (2 impiegati)	€ 89.695,00	€ 4,10	€ 62.933,00	€ 2,83
ANIMAZIONE (2 operatori+amateriali+gite)	€ 46.472,00	€ 2,12	€ 52.946,93	€ 2,38
LAVANDERIA E GUARDAROBA (2 operatori+appalto B. piana+detersivi)	€ 77695,00	€ 3,55	€ 75.755,00	€ 3,41
VITTO (intersa giornata alimentare)	€ 203.759,00	€ 9,31	€ 199.921,23	€ 8,99
SERVIZI AUSILIARI (coop)	€ 84.471,00	€ 3,86	€ 85.881,75	€ 3,86
UTENZE (acqua,luce,gas,telefono)	€ 110.876,00	€ 5,07	€ 101.668,88	€ 4,57
AGGIORNAMENTO PERSONALE(iscriz. corsi)	€ 3.890,00	€ 0,18	€ 2.866,60	€ 0,13
SPESE VARIE - (Imposte,tasse,assicurazioni,trasporti, cancelleria, piccole attrezzature,monouso)	€ 20.282,00	€ 0,93	€ 30.250,00	€ 1,36
MANUTENZIONE ORDINARIA	€ 28.697,00	€ 1,31	€ 42.761,73	€ 1,92
AMMORTAMENTO IMMOBILI o AFFITTO	€ 26.670,00	€ 1,22	€ 26.670,20	€ 1,20
AMMORTAMENTO MOBILI - ARREDI	€ 3237,00	€ 0,15	€ 2.278,30	€ 0,86



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

SPESE DI GESTIONE (l.626/94 -HACCP, consulenze, revisori, incarichi, paghi, software)	€ 35.459,00	€ 1,62	€ . 36.358,19	€ . 1,64
PARRUCCHIERE E PODOLOGO	€ 18.915,00	€ 0,86	€ . 19.032,00	€ . 0,86
MANUTENTORE, GIARDINIERE, SPAZI ESTERNI	€ 10.388,00	€ 0,47	€ . 5.000,00	€ . 0,22
ALTRE SPESE (rifiuti speciali,derattizzazione, ecc.)	€ 4.833,00	€ 0,22	€ . 4.596,56	€ . 0,22
MATERIALE IGIENICO SANITARIO Oltre quello compreso nella quota sanitaria (telini, bavagli, prodotti igienici...)	€ 12.874,00	€ 0,59	€ . 8.798,23	€ . 0,40
QUOTA INTERESSI MUTUI	€ 9.248,00	€ 0,42	€ . 7.869,29	€ . 0,25
INTERESSI PASSIVI E ONERI BANCARI	€ 865,00	€ 0,04	€ . 747,48	€ . 0,03
Totale costi di parte sociale	€ 1.077.848,00	€ 49,27	€ . 1.056.014,37	€ . 47,51

COSTO SANITARIO 2013		€ /al giorno	2014	
<i>Tot. giornate sanitarie</i>	17.624		gg. 18.155	
VOCE DI COSTO	IMPORTO		IMPORTO	€/giorno
MATERIALE SANITARIO	€ 49.107,00	€ 2,79	€ . 32.016,63	€ . 1,76
PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA ALLA PERSONA	€ 743.908,00	€ 42,21	€ . 776.096,00	€ . 42,75
INFERMIERI	€ 210.162,00	€ 11,92	€ . 239.486,00	€ . 13,19
FISIOTERAPIA	€ 49.165,00	€ 2,79	€ . 48.571,20	€ . 2,68
Totale costi di parte sanitaria	€ 1.052.342	€ 59,71	€ .1.096.169,83	€ . 60,38
TOTALE COSTI 2014	€ 2.130.190	€ 108,98	€ .2.152.184,20	€ .107,89

Ne deriva che il costo giornaliero per assistere un anziano non autosufficiente, in base al bilancio consuntivo del 2014, risulta di € . **107,89** circa, mentre negli anni precedenti abbiamo la seguente situazione:

	2010	2011	2012	2013	2014
Costo complessivo	€ . 105,10	€ . 106,27	€ . 106,23	€ . 108,98	€ . 107,89

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 2014 abbiamo avuto circa 352 giornate in più di occupazione dei posti letto, che ha compensato le maggiori spese per le sostituzioni, circa € . 60.000,00 fra infermieri e addetti all'assistenza.



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

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

I costi sanitari sono aumentati di €. 0,67 al giorno dallo scorso anno.
I costi complessivi sono invece diminuiti di €. 0,91 al giorno, grazie alla maggiore occupazione dei posti letto.

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.

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 2014 abbiamo la seguente situazione:

- costi sociali che ammontano ad €. €. 1.056.014,37
- costi sanitari che ammontano ad €. €.1.096.169,83

Se rapportiamo i costi alle giornate di presenza effettive degli anziani per il 2014 abbiamo la seguente situazione:

- costo giornaliero per spese sociali = €. 47,51, contro una retta praticata di €. 54,50
- costo giornaliero per spese sanitarie = €. 60,38, 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, ma sono impropriamente i ricavi sociali che ripianano i costi sanitari.

Da diversi anni purtroppo la Regione Toscana non ha adeguato la 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)



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Relazione attività e rendiconto 2014 Finale