



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Allegato deliberazione CdA n° 3 del 9.5.2016

RENDICONTO BILANCIO ANNO 2015

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. GESTIONE PATRIMONIALE
18. 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 26 aprile 2016

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

OGGETTO: Relazione attività e rendiconto anno 2015.

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 2015. Questo documento affronta alcuni aspetti principali, mentre rinviando per altri punti alla nota relativa al raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore per il 2015 (approvata dal CdA con deliberazione n° 2 del 28.4.2015). 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.

Il 2015 è stato un anno dove sono incominciati a maturare grandi cambiamenti a livello regionale con due atti fondamentali:

- La riforma della sanità che ha deciso di rivedere l'organizzazione della USL, passate da 12 a 3, per tutta la Regione, in vigore dall'inizio del 2016;
- La delibera n° 398 del 15.4.2015 avente per oggetto l'attuazione della libera scelta per le RSA, che in pratica ha posto le basi per una rivisitazione del sistema a livello generale.

Il primo elemento determina la scomparsa dell'ASL n° 11 di Empoli, che era l'elemento di riferimento delle RSA della zona, con la quale avevamo stipulato una convenzione per la gestione delle quote sanitarie e con la quale i rapporti erano portati avanti in maniera continua e positiva. Ora si tratta di ridefinire i rapporti e di rapportarci ad un soggetto più centralizzato, che avrà competenze su molte attività.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Nel corso dell'anno sono state riviste anche le Società della Salute, che nell'intenzione del legislatore dovrebbero riacquistare un ruolo nell'ambito della programmazione e gestione delle attività socio-sanitarie.

Il problema vero è quello della definizione delle competenze delle Società della Salute e soprattutto la determinazione dei confini di questi consorzi, che sembra ancora in evoluzione.

Per esempio le due precedenti Società della Salute (di Empoli e del Valdarno) sono state unificate, tuttavia ancora sono state istituite solo 21 Società della Salute su 32 zone, quindi questi organismi sono un po' a macchia di leopardo.

Per quanto riguarda la delibera 398 essa mette in discussione tutto il sistema delle RSA finora delineato a livello regionale, introducendo questioni complesse, che possono mettere in crisi le RSA attuali e soprattutto le ASP e le strutture pubbliche. Questa delibera introduce elementi importanti come: la retta unica, il voucher, per l'attuazione della libera scelta, la revisione dell'accreditamento, il modello di accordo, il portale regionale, che sono stati affrontati parzialmente nel corso del 2015 e che potrebbero rivoluzionare il sistema nel prossimo futuro. Per ognuno di questi elementi sono stati messi in piedi diversi tavoli regionali che dovrebbero approfondire le questioni.

Sempre nello stesso atto, al punto 8, è previsto un tavolo fra Regione ed ANCI per valutare il futuro delle Aziende Pubbliche dei Servizi alla persona.

Per sviluppare questo discorso si sono tenuti, a fine 2015, alcuni incontri fra Regione, ANCI ed ASP, che hanno messo le basi per una discussione in merito, già ripresa nei primi mesi dell'anno.

Si tratta soprattutto di capire quanto i comuni vogliono mantenere un ruolo attivo nelle Asp nel sistema della programmazione regionale, soprattutto in riferimento alla nuova delibera regionale.

Vediamo comunque in dettaglio le diverse aree di attività riferite al 2015.

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.

Uno di questi locali è stato occupato, per tutto l'anno, da un soggetto indicato dal Comune, mentre l'altro per alcuni mesi (da agosto) da due ospiti, trasferitivi temporaneamente per effettuare i lavori nella struttura.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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. Uno di questi nel 2015 è stato convenzionato con l'ASL di Lecco, per ospitare un anziano da fuori regione. Così i posti a libero mercato (costosi per gli utenti e poco remunerativi per l'Azienda), rispetto ad altre RSA, sono in numero contenuto.

Visto che le domande degli anziani autosufficienti sono sempre più rare, nel corso del 2015 abbiamo deciso di trasformare 6, dei 12 posti per autosufficienti, per l'accoglienza di non autosufficienti, ciò potrà garantire maggiori opportunità per il futuro all'Azienda, anche alla luce della revisione del sistema delle RSA.

In gennaio l'ing. Cristiano Cristiani è stato incaricato del progetto di ristrutturazione dei 6 posti al 1° piano di Casa Presenti, presentando anche la richiesta per la nuova autorizzazione al Comune ed all'ASL.

Dopo avere ottenuto i permessi da Soprintendenza, Genio Civile e Comune, a seguito di una gara (17.7-3.8.2015) i lavori strutturali sono stati affidati alla ditta Piginova di Figline-Incisa, che li ha iniziati il 26 agosto e terminati in settembre. Dopo abbiamo realizzato i bagni e gli impianti con i volontari dell'AUSER ed il tirocinante, avvalendosi di alcune ditte locali.

I 6 anziani che occupavano il 1° piano all'inizio dei lavori sono stati spostati dal 19 agosto: 2 al secondo piano, realizzando una stanza con la suddivisione del soggiorno dell'ottagono, 2 al piano zero, nell'ampia camera inserendoci 4 letti e 2 al piano -2, nel monolocale. Ciò ha permesso di continuare ad erogare il servizio, mentre si effettuavano i lavori. Quindi la situazione è stata gestita nel miglior modo possibile. Il 23 settembre la commissione di vigilanza ha effettuato il sopralluogo per verificare il progetto, mentre un ulteriore incontro, per avere il parere sull'autorizzazione, lo abbiamo avuto l'11 novembre.

Gli anziani ospitati nella struttura residenziale, al 31 dicembre 2015, avevano la seguente provenienza:

| <i>Comune di provenienza</i> | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------|------|------|------|------|-----------|
| SAN MINIATO | 25 | 27 | 26 | 25 | 23 |
| CASTELFRANCO | 7 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| MONTOPOLI | 5 | 4 | 4 | 6 | 5 |

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

| | | | | | |
|------------------|----|----|----|----|-----------|
| SANTA CROCE | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| FUCECCHIO | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| EMPOLI | 4 | 7 | 6 | 5 | 6 |
| CERTALDO | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| MONTEPERTOLI | | | 1 | 1 | 3 |
| MONTELUPO | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| CASTELFIORENTINO | | 1 | | 1 | 1 |
| CERRETO GUIDI | 2 | | | | 1 |
| VINCI | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| MONTAIONE | | 1 | 1 | 1 | |
| LASTRA A SIGNA | 1 | 1 | 1 | | |
| FIRENZE | | | | | 1 |
| COLICO (Lecco) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| NOVARA | | | | 1 | 1 |
| Totale | 58 | 59 | 57 | 59 | 60 |
| | | | | | |

Gli utenti del Comune di San Miniato rappresentano quindi quasi il 40%, gli altri sono della zona socio-sanitaria, mentre 1 è fuori zona ed 1 fuori regione,

Sempre alla data del 31.12. 2015 erano presenti:

7 utenti di Centro Diurno (che si alternano nei giorni della settimana),

1 utenti di Centro Aperto.

Nell'anno 2015 abbiamo prestato l'assistenza complessivamente a 120 utenti, come meglio specificato sotto :

| TIPOLOGIA | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Di cui Donne | Di cui Uomini |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------------|------------------|
| Autosufficienti | 15 | 13 | 16 | 15 | 15 | 4 | 11 |
| Non autosufficienti convenzionati ASL n 11 | 69 | 59 | 60 | 59 | 68 | 47 | 21 |
| Non autosufficienti privati | | 16 | 12 | 7 | 16 | 11 | 5 |
| Non autosufficienti convenzionati con altre ASL | | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| <i>TOTALI Residenziali</i> | 84 | 90 | 90 | 83 | 100 | 62 | 38 |
| Centro Diurno | 8 | 9 | 6 | 6 | 16 | 9 | 7 |
| Centro Aperto | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | | | |
|--------------------------------|----|-----|----|----|------------|----|----|
| <i>TOTALI Semiresidenziali</i> | 12 | 12 | 9 | 10 | 20 | 12 | 8 |
| <i>TOTALI UTENTI ASSISTITI</i> | 96 | 102 | 99 | 93 | 120 | 74 | 46 |

Nel corso dell'anno 2015 sono stati ammessi 41 anziani nella tipologia residenziale e 14 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 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Complessiva | 79,32 | 79,93 | 80,65 | 81,66 | 82,09 |
| Autosufficienti | 77,25 | 77,92 | 78,38 | 77,00 | 77,69 |
| Non autosufficienti | 79,86 | 80,45 | 81,24 | 82,75 | 83,10 |

L'età media sta gradualmente crescendo ma si mantiene abbastanza bassa, poiché ci sono persone "giovani" con problemi psichiatrici o di salute, fra cui nove persone al di sotto dei 70 anni.

C'è da rilevare inoltre che abbiamo 15 anziani (quasi un quarto del totale) che hanno raggiunto o superato i 90 anni.

Suddivisi per fasce d'età la situazione, al 31 dicembre nel quadriennio, 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 | 2015 | Di cui donne 2015 | Di cui uomini 2015 |
|-----------------|------|-------------------------|--------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------|
| 0-64 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 65-74 | 10 | 5 | 5 | 11 | 4 | 7 | 10 | 3 | 11 | 3 | 8 |
| 75-85 | 27 | 19 | 8 | 24 | 16 | 8 | 26 | 19 | 26 | 18 | 8 |
| oltre 85 | 17 | 13 | 4 | 19 | 15 | 4 | 20 | 13 | 21 | 18 | 3 |
| TOTALE | 59 | 39 | 20 | 57 | 36 | 21 | 59 | 36 | 60 | 40 | 20 |

Le donne rappresentano oltre il 66% (rispetto al 61% dello scorso anno).

Confrontando le giornate e la media di presenza del 2013, del 2014 e 2015 abbiamo la seguente tabella:

| TIPOLOGIA | Giorna te annue 2013 | N° person e medie presen | Tasso % di occup azione posti | Giorna te annue 2014 | N° person e medie presen | Tasso % di occup azione posti | Giornate annue 2015 | N° person e medie presen | Tasso% di occupazio ne posti 2015 |
|-----------|-------------------------------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------|--------------------------------------|---|
|-----------|-------------------------------|--------------------------------------|---|-------------------------------|--------------------------------------|---|---------------------------|--------------------------------------|---|



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | ze giorna liere 2013 | 2013 | | ze giorna liere 2014 | 2014 | | ze giorna liere 2015 | |
|---|---------------------|-------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------------------|---------------|---------------------|-------------------------------|---------------|
| Autosufficienti (12 pl) | 4.076 | 11,16 | 93,00 % | 3.892 | 10,66 | 88,83 | 4.440 | 12,16 | 101,36 |
| Non autosufficienti (48pl) | 17.181 | 47,04 | 98,00 % | 17.554 | 48,09 | 100,18 | 17.715 | 48,53 | 101,11 |
| Di cui privati +convenzioni fuori ASL (2pl) | 1.358 | 3,72 | 93,00 % | 1.689 | 4,63 | 115,68 | 1.475 | 4,04 | 101,36 |
| Di cui solo privati | 639 | 1,75 | 87,53 % | 986 | 2,70 | 135,00 | 1.110 | 3,04 | 104,65 |
| Di cui solo convenzionati extra ASL 11 (2pl) | 719 | 1,96 | 98,00 % | 703 | 1,92 | 96,30 | 365 | 1,00 | 100,00 |
| Centro Diurno (60% equivalente) | 739= 443 | 2,02= 1,21 | 50,50 % | 1.001 = 601 | 2,74 = 1,64 | 68,50 | 858= 515 | 2,35 = 1,41 | 58,76 |
| Centro aperto (37% equivalente) | 474= 175 | 1,29= 0,47 % | 43,00 % | 484 = 179 | 1,32 = 0,79 | 44,00 | 152 = 56 | 0,41 = 0,15 | 20,82 |

Nel 2015, grazie al ricovero temporaneo di alcuni soggetti, abbiamo superato il 100% delle presenze. Sono invece diminuite le giornate di presenza al centro diurno ed anche al centro aperto. 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.

Le giornate di presenza negli ultimi 5 anni:

| Presenze giornate | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | MEDIA PRESENTI gg 2014 | 2015 | MEDIA PRESENTI gg 2015 |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|--------------|------------------------------|
| Autosufficienti | 4.259 | 4.342 | 4.076 | 3.892 | 10,66 | 4.440 | 12,16 |
| Centro aperto equivalenti | 176 | 216 | 175 | 179 | 0,49 | 56 | 0,15 |
| TOTALI GG AUTOSUFFICIENTI | 4.435 | 4.558 | 4.251 | 4.071 | 11,15 | 4.496 | 12,32 |

7

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

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Non autosufficienti | 16.907 | 17.185 | 17.181 | 17.554 | 48,10 | 17.715 | 48,53 |
| Centro Diurno equivalenti | 665 | 527 | 443 | 601 | 1,65 | 515 | 1,41 |
| TOTALE GG NON AUTOSUFFICIENTI | 17.572 | 17.712 | 17.624 | 18.155 | 49,73 | 18.230 | 49,94 |
| TOTALE GG COPLESSIVE | 22.007 | 22.270 | 21.874 | 22.226 | 60,89 | 22.726 | 62,26 |

Nel 2015 abbiamo raggiunto il record dei ricoveri con un aumento complessivo di 500 giornate.

Le presenze giornaliere equivalenti della struttura sono passate da 60,26 del 2014 al 60,69, mentre nel 2014 erano state il 57,44 di ,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 anche per difficoltà di trasporto per le famiglie.

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

| <i>Giornate ricovero ospedaliero</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> | <i>2015</i> | <i>gg pro capite 2015</i> |
|--------------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|
| Autosufficienti | 1 | 98 | 35 | 17,5 | 100 | 25 | 9 | 4.5 | 22 | 11,00 |
| Non autosufficienti | 232 | 11,6 | 196 | 6,5 | 153 | 8,5 | 180 | 10.58 | 256 | 11,3 |
| TOTALI | 330 | | 231 | | 253 | | 189 | | 278 | |

Sono aumentate quindi le giornate di ricovero ospedaliero raggiungendo ben 278 giornate.

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 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Autosufficienti | | 0 | 0 | 34 | 5 |
| Non autosufficienti | | 37 (4 persone) | 16 | 44 | 24 |
| TOTALE | 145 | 37 | 16 | 78 | 29 |



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

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

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, compreso 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 7 residenti, di cui 1 di Casa Presenti, 1 del 2° piano di Casa Pancole e 4 del 1° piano di Pancole.

Anche A Natale diversi anziani sono andati in famiglia:

- di casa Presenti n° 5,
- di casa Pancole piano degli alberi n°5,
- di casa Pancole piano dei fiori n° 1,

per un totale di 11, 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 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 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------|---|---|--|---|---|
| 1. CADUTE | | | | | |
| 1.1 Totale | 77 | 100 | 84 | 65 | 43 |
| 1.2 Di cui fra non autosufficienti | 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 | 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 | 36 + 2 diurni (19 caduti al p . 1°; 5 al -1; 13 al 2° p; 1 a casa propria) |



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

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

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| 1.3 Di cui fra autosufficienti | 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) | 5 (4 caduti al p. -1 e 1 all'esterno) |
| 1.4 Esito e conseguenza | 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); | 2 (N.A.) fratt. Di femore (1 al 1° ed 1 al 2° piano); 1 (A.) fratt. chiusa di scapola, (da se in giardino); |
| 1.5 *Lesioni traumatiche da cadute e cause varie (incidenti), all'interno della RSA. (Item 01. 01 Indicatori Reg. RSA) | 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. | 0 Escluso cadute, vedi sopra. |
| 2. CATETERI | | | | | |
| 2.1 Presenti all'ingresso | 1 (N.A) | 2 (N.A) 1 al 1° ed 1 al 2° piano | 0 | 1 | 0 |
| 2.2 Presenti dopo ricovero ospedale | 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 (N.A.) 1 al 1° piano ed 1 al 2° piano |



| | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|
| 2.3 Comparsi in RSA | 0 | 0 | 1 (N.A.) al 1° piano | 3 (N.A.) -1 per premorienza; -1 per decubito sacrale; -1 per iperigidità poliarticolare; | 1 (N.A.) al 2° piano per coadiuvare la guarigione di un decubito sacrale; |
| a. 2.4 *Utenti che hanno sviluppato in RSA infezioni urinarie/N° utenti con CV (Item 02. 06 Indicatori Reg. RSA) | 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.; | 2 (N.A.) Nessuno dei 2 aveva il C.V. |
| 3. LESIONI DA DECUBITO | | | | | |
| 3.1 Presenti all'ingresso | 2 (N.A.) | 2 (N.A.) | 1 (N.A.) | 1 (N.A.) diurno | 2 (N.A.) |
| 3.2 Presenti dopo ricovero ospedale | 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. | 6 (N.A.) |
| 3.3 *Comparsa nell'ASP (Item 02. 04 Indicatori Reg. RSA) | 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; | 1 (N.A.) al 2° piano; 1 (N.A.) al piano -1; |
| 3.4 *Guarite (Item 02. 05 Indicatori Reg. RSA) | 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.; | 6 (N.A.) 2 al 1° p.; 3 al 2° p.; 1 al piano -1; Le restanti 4 persone con lesioni sono decedute prima della guarigione, a causa delle precarie condizioni generali di salute. |

**4. RICOVERI OSPEDALIERI**

| | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--|
| 4.1 Programmati (di elezione) | 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) | 3 (N.A.) di cui 2 per inserimento PEG; 0 (A.) 0 (Diurni) |
| 4.2 Ricoveri in emergenza | 12 (N.A.) 1 (A.) | 11 (N.A.) 1 (A.) | 13 (N.A.) 4 (A.) 1 (Diurno) | 10 (N.A.) 1 (A.) | 17 (N.A.) 5 (A.) 2 (Diurni) |
| 4.3 Totale giornate ricovero ospedale | 330 | 231 | 253 | 189 | 278 |

5. CHIAMATE PER EMERGENZA 118

| | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1 Totali | 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) | 35 (N.A.) 7 (A.) 3 (Diurni) |
| 5.2 Interventi 118 senza ricovero | 18 (N.A.) 6 (A.) | 21 (N.A.) 4 (A.) 2 (CD/CA) | 19 (N.A.) 1 (A.) | 24 (N.A.) 2 (Diurni) | 18 (N.A.) 2 (A.) 1 (Diurno) |
| 5.3 Interventi della Guardia Medica | 23 (N.A.) 2 (A.) | 25 (N.A.) 3 (A.) | 28 (N.A.) 2 (A.) | 12 (N.A.) 2 (A.) | 12 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurno) |

6. PAI (Piani Assistenziali Individuali)

| | | | | | |
|---|--------------|---------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|
| 6.1 PAI nuovi elaborati Per RSA e CD | 26 | 28 | 22 | 14 | 22 |
| 6.2 PAI aggiornati | 100 | 70 (di cui 2 A.) | 19 | 6 (8 al 31/12/'14 non erano ancora scaduti) | 6 |
| 6.2 * PAI con obiettivi raggiunti (Item 02. 03 Indicatori Reg. RSA) | 84 (100%) | 62 | 44 su un totale di 50 | 64 su un totale di 71 | 60 su un totale di 65 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | |
|---|---|---|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
| 6.3 PAI N° verifiche/ esistenti (Item 01. 08 Indicatori Reg. RSA) | 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.) | 65 62 (N.A.) 2 (A.) 1 (Diurno) |
| 6.4 Numero di riunioni d'èquipe effettuate per la redazione dei PAI | | | 91 | 81 | 87 |
| 7 DECESSI | 13 (N.A.) 1 (A.) | 9 (N.A.) 1 (A.) 1 (CD/CA) | 12 (N.A.) 2 (A.) | 11 (N.A.) 1 (A.) | 18 (N.A.) 2 (A.) |

* 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:

| | | | | | |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <i>Problematica</i> | <i>N° anziani su 48 non</i> |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | <i>autosufficienti</i> 31.12.2011 | <i>autosufficienti</i> 31.12.2012 | <i>autosufficienti</i> 31.12.2013 | <i>autosufficienti</i> 31.12.2014 | <i>autosufficienti</i> 31.12.2015 |
|--|--|--|--|---|---|
| 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. 2 con O ₂ gass. | 8 PEG 6 SNG 2 PIC 2 O ₂ terapia continuativa |
| 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> | 27 TOTALI (9 al 2°p, di cui 1 solo per i lunghi spostamenti; 7 al 1°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 3 al -1 di cui 2 per i lunghi spostamenti; 8 al p. 0 di cui 5 per i lunghi spostamenti) <u>Quindi 17 sono usate di continuo e 10 solo come mezzo di spostamento.</u> 7 Deambulatori (4 al -1; 0 al p. 0; 2 al 1°; 1 al 2°) |
| C)PERSONE NON DEAMBULANTI | 20 | 23 | 22 | 22 | 23 |
| D)PERSONE COMPLETAMENTE ALLETTATE | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 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.) | 3 (1 al 2° p., 2 al 1° p.) |
| F)CON 2 SPONDINE AL LETTO NELLA NOTTE | 28 | 34 | 34 | 36 | 29 |
| G)PERSONE PER LE QUALI | 7 (S. parziale) 4 (S. tot26le) | 2 (S. parziale) 9 (S. totale) | 5 (S. totale) 5 (S. parziale) | 5 S. tot. Al 2° p. S. parz. 3 S. | 0 al piano -1 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | |
|---------------------------|--|----------------------------|---------------|--|
| VENGONO USATI SOLLEVATORI | | 2 (Entrambi i sollevatori) | tot. Al 1° p. | 1 (S. parz. e tot.) al P. 0 3 (S. tot.) al P. 1° 1 (S. parz.) al P. 1° 3 (S. tot.) al P. 2° |
|---------------------------|--|----------------------------|---------------|--|

Le nutrizioni artificiali in un anno sono aumentate ad oltre il 43,75%, mentre le persone in carrozzina sono molte (circa il 50%) e sono stabili nel triennio, tuttavia 10 sono usate solo per trasferimenti, le persone non deambulanti sono 23. Si ha solo una persona allettata per problemi di malattie gravi. Le persone con contenzione sono solo 3, la contenzione notturna con le spondine sono scese a 29, tuttavia non le riteniamo un mezzo di contenzione, perchè esse sono messe per sicurezza notturna, spesso con l'accordo con il residente e per evitare problemi ben più gravi. Per 7 persone vengono usati i sollevatori di vari tipologie.

Anche dal punto di vista mentale la situazione di molti anziani è molto compromessa di seguito riportiamo la tabella della scala MMSE somministrata mese di marzo 2015:

| Numero anziani 2014 | Numero anziani 2015 | Valore MMSE |
|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| 10 | 10 | <10 Deficit grave |
| 15 | 15 | 11-20 Deficit medio |
| 5 | 5 | 21-23 Deficit lieve |
| 11 | 18 | 24-30 Normale |
| 9 | 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 2011 | PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2012 | PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2013 | PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2014 | PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2015 |
|----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Ipertensione | 36,76% | 42,47% | 44,93% | 43,10% | 46,67% |
| Fratture e traumi | 30,88% | 27,40% | 34,78% | 34,48% | 38,67% |
| Diabete mellito | 30,88% | 28,77% | 30,43% | 25,78% | 26,67% |
| Demenza | 22,06% | 24,66% | 23,19% | 24,14% | 24,00% |
| Depressione | 23,53% | 26,03% | 27,54% | 24,14% | 24,00% |
| Vasculopatia cerebrale | 23,53% | 26,03% | 23,19% | 17,24% | 24,00% |
| Disturbi del rachide | 14,71% | 15,07% | 14,49% | 18,97% | 18,67% |
| Artrosi | 17,65% | 19,18% | 20,29% | 22,41% | 22,67% |
| Disturbi del ritmo | 14,7% | 17,81% | 14,49% | 17,24% | 18,67% |
| Cataratta | 11,76% | 15,07% | 13,04% | 12,07% | 13,33% |
| Epatopatia | 14,71% | 17,81% | 17,39% | 18,97% | 20,00% |
| Anemia | 13,24% | 16,44% | 15,94% | 17,24% | 16,00% |
| Eteroplasia | | 12,33% | 10,50% | 12,07% | 9,33% |
| Glaucoma | | 10,96% | 10,14% | 10,34% | 9,33% |
| Malattie delle vene | | 15,07% | 13,04% | 15,52% | 17,33% |
| Malattie tiroide | | 13,70% | 11,04% | 15,52% | 14,67% |
| Sindrome extrapiramidale | | 13,70% | 14,52% | 10,34% | 10,67% |
| Reflusso/esofagite | | | | 13,79% | 17,33% |
| Osteoporosi | | | | 13,79% | 14,67% |
| Dislipidemie | | | | 10,34% | 9,33% |
| Scompenso cardiaco | | | | | 10,67% |
| Sordità | | | | | 10,67% |
| Psicosi | | | | | 9,33% |
| Iperirucemia-Gotta | | | | | 9,33% |
| Trapianti,protesi,impianti | | | | | 9,33% |

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 2011, il 2012, il 2013, il 2014 e il 2015 si vede ancora meglio il peso delle malattie più frequentemente registrate.

ELEMENTI POSITIVI

Vogliamo riportare, come esempi indicativi, una serie di piccoli interventi fatti che hanno permesso di recuperare persone fortemente compromesse.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- 1 signora anziana molto grave, in stato di coma vigile che autonomamente riusciva solo a respirare, nonostante anche la nutrizione artificiale, è stata alzata comunque sulla carrozzina posturale che la sosteneva in tutte le parti del corpo, per fare in modo che potesse festeggiare il suo ultimo compleanno in una saletta ad un tavolo riservato insieme al figlio ed alla nuora che hanno mangiato insieme a lei come facevano a casa;
- 1 signore anziano, lucido che è arrivato da noi subito dopo essere stato dimesso dall'H. che non camminava e non si alimentava più perché mai alzato, dopo circa 10 giorni è di nuovo diventato autonomo nel cammino e nell'alimentazione ed è potuto tornare a casa senza nessun problema;
- 1 signora di San Miniato, è venuta da noi in seguito ad una frattura di avambraccio dx che le impediva di svolgere quasi tutte le attività di vita quotidiana, ha potuto continuare a seguire i suoi stili di vita (leggere libri, ricevere visite di persone care tutti i giorni, pregare, seguire le sue abitudini alimentari, etc...); inoltre ha potuto fare tutti i controlli specialistici del caso, arrivare alla guarigione e fare riabilitazione con le nostre fisioterapiste, fino al completo recupero funzionale che le ha permesso di tornare a casa, avendo solo bisogno di pochissimo aiuto da parte di una badante;
- Ad un'anziana, con M. di Alzheimer all'ultimo stadio, quasi in stato di coma vigile, è stato possibile con mille difficoltà a tutti i livelli, concederle la possibilità di alimentarsi naturalmente per bocca fino all'ultimo giorno della sua vita, nel pieno rispetto della volontà sua e di quella della figlia, che fino alla fine non è voluta ricorrere a nessun tipo di alimentazione artificiale;
- 1 anziano che è entrato per un paio di mesi dopo la frattura del braccio dx, con la fasciatura Desault, che impediva qualsiasi movimento del braccio, ha fatto la riabilitazione e successivamente è potuto tornare al suo paese dove una delle figlie gli ha preso una casa in affitto e dove ci risulta sia ritornato completamente autosufficiente;
- 1 anziana che è entrata a seguito di un ricovero ospedaliero come persona non autosufficiente, dopo poche settimane è diventata quasi autosufficiente, riuscendo a raggiungere dei buoni punteggi su alcuni indicatori di autosufficienza, scientificamente validati ed ufficialmente riconosciuti; Scala di Barthel, ADL e IADL, con i seguenti risultati: 68 su 100 per il Barthel, 3 su 6 per le ADL e 5 su 14 per le IADL, da cui risulta: "Dipendenza minima".
- Ad un signore molto anziano con demenza molto accentuata e piuttosto difficile da gestire, in accordo con la figlia, è stata data la possibilità di trascorrere qualche giorno con la moglie anche lei affetta da demenza vascolare, all'interno della nostra struttura dove sono stati sempre insieme, giorno e notte, mano nella mano sempre a parlare. Ciò lo aveva molto tranquillizzato fino a far diventare anche più semplice la gestione assistenziale;



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- 1 anziano arrivato da un'altra struttura, abbastanza lucido, ma completamente dipendente negli spostamenti data la sua l'impossibilità a deambulare, con mille difficoltà siamo riusciti a fargli riconoscere l'invalidità e successivamente ad avere il consulto fisiatrico al nostro domicilio ed attraverso la ASL a fargli avere una carrozzina elettrica con cui lui può recarsi dove vuole e quando vuole, in completa autonomia.
- Una signora con forti problematiche caratteriali e comportamentali che non si faceva avvicinare quasi da nessuno ed era seguita dai servizi sociali del comune di San Miniato, attraverso un lavoro di squadra tra noi, l'assistente sociale, l'A.di S. e l'assistente domiciliare, siamo riusciti abbastanza serenamente ad inserirla nel contesto vitale della struttura, con qualche piccolo problema di adattamento iniziale, ma con un buon inserimento dopo poche settimane.

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, pedaliere, 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, 2013,2014 e 2015 nella palestra sono stati effettuati i seguenti **interventi di fisioterapia**:

| TIPOLOGI A UTENTI | N° PARTECIPANTI | | | TRATTAMENTI | | | Media per tipologia presenti ogni seduta | | |
|--|-----------------|-----------|-----------|-------------|------------|--------------|---|-------------|-------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Autosuffici ienti Casa Presenti | 9 | 10 | 13 | 812 | 999 | 1.508 | 3,08 | 4,29 | 5,48 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | | | | | |
|---|-----|------------|------------|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Non autosufficienti Casa Presenti | 6 | 8 | 8 | 531 | 469 | 660 | | | |
| Non autosufficienti Casa Pancole 1° piano | 13 | 16 | 21 | 863 | 645 | 528 | | | |
| Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano | 16 | 15 | 20 | 1.337 | 881 | 1.203 | | | |
| Totali N.A. | 35 | 39 | 49 | 2.731 | 1.995 | 2.391 | 10,38 | 8,56 | 8,69 |
| TOTALI | 44 | 49 | 62 | 3.543 | 2.994 | 3.899 | 13,51 | 12,85 | 14,18 |
| Totali sedute in palestra | 263 | 233 | 275 | | | | | | |

Nel 2015 sono considerevolmente aumentate le sedute di riabilitazione, più di una volta al giorno, inoltre c'è da rilevare che, in base programmi definiti, vi partecipano oltre 14 persone, cioè quasi un quarto del totale.

Un'altra attività di riabilitazione importante è stata quella dei **gruppi di ginnastica**, sul modello dell'AFA, tenutisi nel salone polivalente. Nel 2013, 2014 e 2015 abbiamo avuto:

| TIPOLOGIA UTENTI | N° PARTECIPANTI | | | PRESENZE | | | Media per tipologia presenti a ogni seduta | | |
|--------------------------------------|-----------------|------|------|----------|------|------|--|-------------|-------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Autosufficienti Casa Presenti | 7 | 10 | 11 | 211 | 333 | 147 | 2,85 | 4,89 | 2,16 |
| Non autosufficienti | 7 | 10 | 18 | 224 | 226 | 276 | | | |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Casa Presenti | | | | | | | | | |
| Non autosufficienti Casa Pancole 1° piano | 13 | 17 | 16 | 320 | 406 | 401 | | | |
| Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano | 13 | 17 | 14 | 411 | 433 | 371 | | | |
| Totali N.A. | 33 | 44 | 48 | 955 | 1.065 | 1.048 | 12,90 | 15,66 | 15,41 |
| TOTALI | 40 | 54 | 59 | 1.166 | 1.398 | 1.195 | 15,75 | 20,55 | 17,57 |
| Sedute | 74 | 68 | 68 | | | | | | |

Quindi c'è da rilevare un'intensa partecipazione ai gruppi di ginnastica, che vengono effettuati nei pomeriggi programmati, oltre 17 persone per seduta, di cui ben 15,41 non autosufficienti. Sono cresciute anche le persone coinvolte e siamo saliti a ben 59, 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 | 2015 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Casa Pancole 1° piano | 8 | 15 | 9 | 12 | 116 | 305 | 323 | 421 |
| Casa Pancole 2° piano | 17 | 17 | 16 | 21 | 306 | 643 | 677 | 374 |
| TOTALI | 25 | 32 | 25 | 36 | 422 | 948 | 1.000 | 795 |

Sempre per la fisioterapia occorre segnalare il monitoraggio per gli interventi con le apparecchiature elettromedicali utilizzate dalle fisioterapiste, su indicazione dei medici curanti nel 2015:

| | N° TRATTAMENTI EFFETTUATI Con Ultra Suoni | N° TRATTAMENTI EFFETTUATI Con TENS | N° ANZIANI TRATTATI |
|---------------------------|---|------------------------------------|---------------------|
| Anziani Casa Pancole 2 p. | 10 | | 1 |
| Anziani Casa Pancole 1 p. | 10 | | 1 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | |
|---------------------------------------|-----------|------------|-----------------|
| Anziani Casa Presenti autosufficienti | 30 | 190 | 3 aut. 1 n.a |
| TOTALE | 50 | 190 | 6 |

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 il 2014 e dopo un anno di rodaggio è stato messo a regime nel 2015, con i seguenti risultati per la stanza multisensoriale.

| | Numero Utenti 2014 | Numero Trattamenti 2014 | Numero Utenti 2015 | Numero Trattamenti 2015 |
|-----------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|
| Casa Pancole 2° piano | 12 | 30 | 11 | 37 |
| Casa Pancole 1° piano | 14 | 31 | 16 | 48 |
| Casa Presenti (N.A) | 3 | 4 | 2 | 6 |
| Totale | 29 | 65 | 29 | 91 |
| Sedute | | 18 | | 23 |

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.

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

Nel 2015 si 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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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.

L'intervento si è attuato nella piscina di Empoli, appositamente attrezzata per gli anziani non autosufficienti, nei mesi di Giugno-Luglio 2015, 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 | 2015 4 uscite |
|------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Autosufficienti | 3 | 5 | 3 | 4 |
| Non autosufficienti | 10 | 10 | 12 | 7 |
| Totali | 13 | 15 | 15 | 11 |

Il progetto è ritenuto utile e prevede:

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

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 2015 ha visto i seguenti risultati:

- Prestazioni anziani piano -1 : 165,
- Prestazioni piano zero : 78,
- Prestazioni anziani piano 1 : 126,
- Prestazioni anziani piano 2 : 142,
- TOTALE nel 2015 : **511.**

Nel 2013 le prestazioni totali erano state 509, mentre nel 2014 erano 497.

Un anziana è stata vista da una Podologa esterna.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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

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

SERVIZIO PARRUCCHIERA

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

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 | 140 | 7 | 27 | 5 | 4 | 9 |
| FEBBRAIO | 122 | 8 | 26 | 14 | 3 | 8 |
| MARZO | 172 | 18 | 40 | 17 | 4 | 9 |
| APRILE | 186 | 15 | 34 | 8 | 1 | 10 |
| MAGGIO | 140 | 11 | 33 | 10 | | 9 |
| GIUGNO | 98 | 8 | 32 | 12 | 1 | 9 |
| LUGLIO | 81 | 9 | 38 | 21 | | 5 |
| AGOSTO | 85 | 6 | 29 | 11 | 1 | 5 |
| SETTEMBRE | 170 | 14 | 39 | 14 | 2 | 9 |
| OTTOBRE | 116 | 8 | 38 | 11 | 1 | 9 |
| NOVEMBRE | 124 | 11 | 31 | 14 | 1 | 8 |
| DICEMBRE | 150 | 7 | 26 | 18 | 1 | 12 |
| TOTALE | 1.584 | 122 | 394 | 155 | 19 | 102 |

Lo scorso anno le sedute erano state 91.

4. 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 2015 abbiamo avuto 6 medici con accesso programmato, che vengono uno per per ogni mattina, ed una il pomeriggio, e che seguono le problematiche degli anziani presenti in modo adeguato, collaborando fra loro. Così per tutta la settimana è garantito



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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 2015 è stata di 251 giorni, (2 in più del 2014), mentre sono state 56 le giornate di reperibilità prefestive.

Alla fine del 2015 n° 42 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.

Nell'anno 2015 i medici curanti delle 46 persone temporanee, a regime privato o convenzionato con la ASL, che provenivano dalle zone limitrofe, sono stati 42, (14 in più del 2014).

Di questi 42 alcuni sono intervenuti su chiamata, 2 abbastanza regolarmente (una/due volte al mese), oltre che, ovviamente, su richiesta. La maggior parte non sono mai intervenuti, quindi anche nell'anno 2015, 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 2015 abbiamo avuto la presenza all'interno della struttura anche di alcuni **specialisti**, per 7 interventi, e più precisamente:

- 1 presenze del fisiatra;
- 1 presenze del rianimatore;
- 1 presenze della geriatra;
- 4 presenze dell'ostetrica;
- 1 presenze dello psichiatra.

Le visite specialistiche totali (dentro e fuori la struttura) sono state **211**, (**18** in più del 2014) e si possono suddividere fra le seguenti topologie:

| TIPOLOGIA VISITA | 2014 | 2015 |
|--------------------------------|------|-----------|
| VISITE ANESTESIOLOGICHE | 1 | 1 |
| VISITE ANGIOLOGICHE | 1 | 1 |
| VISITE ANTALGICHE | 2 | 0 |
| VISITE CARDIOLOGICHE SENZA ECG | 9 | 2 |
| VISITE CHIRURGICHE: | 3 | 17 |
| VISITE CHIRURGIA PLASTICA | 7 | 0 |
| VISITE DERMATOLOGICHE: | 2 | 20 |
| VISITE DIABETOLOGICHE: | 9 | 10 |
| VISITE EMATOLOGICHE: | 22 | 17 |
| VISITE FISIATRICHE: | 23 | 8 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | |
|-----------------------------|----|----|
| VISITE GASTROENTEROLOGICHE: | 1 | 2 |
| VISITE GERIATRICHE: | 4 | 22 |
| VISITE GINECOLOGICHE: | 13 | 0 |
| VISITE LOGOPEDICHE: | 11 | 16 |
| VISITE NEFROLOGICHE: | 16 | 2 |
| VISITE NEUROLOGICHE: | 22 | 21 |
| VISITE OCULISTICHE: | 1 | 17 |
| VISITE ODONTOIATRICHE: | 20 | 20 |
| VISITE ORL: | 2 | 6 |
| VISITE ORTOPEDICHE ED RX: | 5 | 11 |
| VISITE OSTETRICHE: | 1 | 4 |
| VISITE PNEUMOLOGICHE: | 11 | 4 |
| VISITE PODOLOGICHE | 6 | 0 |
| VISITE PSICHIATRICHE: | 4 | 5 |
| VISITE RADIOTERAPICHE | | 0 |
| VISITE UROLOGICHE | | 5 |

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 | 2015 |
|---------------------------------|------|
| DIALISI SEDUTE | 1 |
| DOPPLER: | 4 |
| ECG + VISITA CARDIOLOGICA: | 4 |
| ECG: | 2 |
| EEG: | 1 |
| ECOGRAFIA: | 13 |
| ELETTROMIOGRAFIA | 3 |
| EMOGASANALISI: | 0 |
| ESAMI ENDOSCOPICI: | 4 |
| FOTOTERAPIA: | 44 |
| INFERMIERE DELLE STOMIE E PEG: | 11 |
| INFERMIERE MEDICAZIONI AVANZATE | 1 |
| INTERVENTI DI CATARATTA | 1 |
| MAMMOGRAFIA: | 2 |
| PRELIEVI EMATICI: | 220 |
| PRELIEVI MICROBIOLOGICI: | 4 |
| RX: | 20 |
| SPIROMETRIA: | 1 |
| TAC: | 6 |
| URINOCULTURA: | 5 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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

- **267** volte, l'utilizzo dell'ambulanza;
- **31** volte, l'accompagnamento del volontariato;
- **18** volte, l'accompagnamento dei parenti delle persone interessate.

Inoltre sono state effettuate n° 4 visite per nomina amministratore di sostegno e 4 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).

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

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

In particolare sono stati rilevati indicatori di diverse tipologie:

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

E' stata un'attività molto interessante, che ha messo a confronto 50 strutture, rispetto alle 67 aderenti originariamente, di varia natura (comunali, ASP, ASL, Profit, No Profit).



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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 87 strutture pilota.

Nel 2015 oltre ad inviare i dati per la mappatura e per i bersagli abbiamo partecipato a 7 laboratori e moneti pubblici organizzati dal MeS, presso la Scuola Superiore Sant’Anna o a Firenze.

Dai diversi indicatori delle performance sono stati elaborati i bersagli, che hanno permesso di capire in che posizione si trovavano le strutture, per i dati 2011, 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 | 2014 |
|------------------|------|------|------|------|
| ROSSO | 5 | 2 | 0 | 0 |
| ARANCIONE | 4 | 5 | 0 | 0 |
| Giallo/arancione | | | 3 | 1 |
| GIALLO | 4 | 4 | 3 | 2 |
| Giallo/verde | 1 | 2 | 0 | 3 |
| VERDE | 4 | 6 | 6 | 2 |
| VERDE SCURO | 2 | 1 | 3 | 2 |

C’è da rilevare che alcuni indicatori ancora non sono stati resi disponibile dal MeS: come i PAI, i questionari degli anziani, quelli di parenti e dei dipendenti.

I dati del 2015 saranno richiesti ed elaborati dal MeS nel corso del 2016.

Gli indicatori riferiti al 2014 dell’APSP “Del Campana Guazzesi” sono notevolmente migliorati:

- nulla è sul rosso e neppure sull’arancione,
- 1 fra arancione e giallo (cadute),
- 2 nel giallo (Ulcere da pressione e costi di gestione),
- 3 fra il verde ed il giallo (contenzione, infezioni,tasso di occupazione)
- 2 nel verde (partecipazione ed attività ricreative),



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

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

- 2 verde nel scuro (Gestione di fine vita e formazione).

In pratica non abbiamo nessun indicatore sotto l'insufficienza, ben 2 nell'eccellenza e molto bene.

In pratica siamo una delle RSA che ha realizzato le migliori performance nel 204, relativamente a questi 10 bersagli, ora si tratterà di attendere anche i risultati degli altri.

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.

Nel 2014 abbiamo effettuato l'assemblea con il personale per poter spiegare il marchio Q&B e per illustrare e commentare i risultati del marchio, inoltre sono state fatte 2 riunioni della direzione con il gruppo di lavoro.

E' stato costituito un gruppo di lavoro e l'organizzazione ha cominciato ad effettuare *focus group*, auto valutare gli indicatori ed al tempo stesso ha adeguato le 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 22 maggio 2015 ed ha ottenuto di nuovo la certificazione, conseguendo i seguenti risultati:

| FATTORE Q&B | MEDIA VALUTAZIONE 2014 | MEDIA VALUTAZIONE 2013 | MEDIA VALUTAZIONE 2012 |
|-------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| | | | |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | 22.5.2015 | 21.1.2014 | 10.2013 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. RISPETTO | 6,67 | 6,33 | 5,67 |
| 2. AUTOREALIZZAZIONE | 6,33 | 6,00 | 6,33 |
| 3. OPEROSITA' | 7,00 | 6,67 | 6,00 |
| 4. AFFETTIVITA' | 5,67 | 6,00 | 3,67 |
| 5. INTERIORITA' | 6,33 | 6,00 | 5,33 |
| 6. COMFORT | 6,00 | 6,33 | 6,33 |
| 7. UMANIZZAZIONE | 6,33 | 5,33 | 6,00 |
| 8. SOCIALITA' | 7,00 | 6,33 | 7,00 |
| 9. SALUTE | 5,67 | 6,33 | 5,33 |
| 10. LIBERTA' | 6,33 | 4,00 | 4,67 |
| 11. GUSTO | 6,00 | 5,83 | 5,67 |
| 12. VIVIBILITA' | 5,89 | 7,00 | 6,29 |
| <i>media</i> | <i>6,26</i> | <i>5,75</i> | <i>5,69</i> |

Quindi la media della valutazione è ancora aumentata nel 2014.

Il marchio ha cambiato impostazione ed avremo la prossima verifica il 27 maggio 2016, riferita all'anno 2015, su un progetto di miglioramento.

Nella valutazione 2014 fra i punti di forza rilevati vengono rilevati: Socialità, Operosità, Rispetto. Apprezzata la gestione della raccolta del reclamo ed il registro richieste utenti.

Apprezzata la presenza di più progetti di orto interno, curato da diversi anziani.

Fra le buone prassi da segnalare è l'utilizzo del "Kit relax" predisposto su ogni piano. Rilevato un atteggiamento positivo degli operatori verso i residenti.

Fra i fattori meno performanti vengono individuati i fattori: Affettività, Salute, Vivibilità.

Alcuni suggerimenti vengono dati per una maggiore personalizzazione degli spazi individuali dei residenti ed eventualmente nel salone comune.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Il 22-23 ottobre abbiamo partecipato alla convention sul Benfare sul benchmaerking del marchio Q&B.

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 effettuati corsi d'aggiornamento per tutto il personale. Attualmente il sistema dell'ASP "Del Campana Guazzesi" è articolato in ben 44 protocolli, che abbracciano le diverse aree: infermieristica, assistenziale, animazione, fisioterapia, amministrazione, personale, sistema qualità, servizi generali. Inoltre ci sono altre 37 documenti o regolamenti che definiscono le linee guida per l'Azienda.

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

Il sistema è suddiviso fra:

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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

Per la rilevazione della soddisfazione dei clienti esterni abbiamo previsto di far compilare, ogni 2 anni, il questionario aziendale di **Customer satisfaction**, visto che quello precedente era stato distribuito nel dicembre 2013-gennaio 2014, l'ultimo lo abbiamo somministrato fra novembre 2015 e gennaio 2016, con i risultati di cui di seguito.

-Su un totale di 60 anziani abbiamo raccolto 38 questionari, che rappresentano il 63,33 (2 anni fa 37 con il 61,66%) del totale, quindi abbiamo un campione molto attendibile.

-Hanno compilato il questionario 35 parenti, 8 residenti e 1 congiuntamente.
Di questi 25 sono riferiti a residenti femmine e a 13 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 alla richiesta se hanno ricevuto e conoscono i contenuti della Carta dei servizi ben 20 dicono di sì e 3 no, mentre 4 anni fa solo il 50% affermava di avere ricevuto la carta dei Servizi. Questo è un sintomo di maggiore coscienza ed informazione di come il cliente si approccia al servizio.

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

| | 2011 | 2013 | 2015 |
|-------------------------|--------|-------------|-------------|
| Primo posto disponibile | 45,94% | 36,17% (17) | 32,55% (14) |
| Per la vicinanza | 29,72% | 36,17% (17) | 37,20% (16) |
| Per la qualità | 13,50% | 21,27% (10) | 18,60% (8) |
| Per la retta | 5,40% | 2,12% (1) | 4,65% (2) |
| Altro | 7,52 | 6,38% (3) | 6,97% (3) |

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 | | | |
|--|--|--|--|



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

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

| | 2008 | 2009-2010 | 2011-2012 | 2013-2014 | 2015-2016 |
|--|-----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Punteggio Medio | Punteggio Medio | Punteggio Medio | Punteggio Medio | Punteggio Medio |
| 01) Il modo in cui è stato accolto | 3,30 | 3,46 | 3,47 | 3,43 | |
| 02) Le informazioni ricevute all'arrivo | 3,11 | 3,24 | 3,17 | 3,40 | 3,08 |
| 03) Il servizio di assistenza | 3,35 | 3,40 | 3,33 | 3,35 | 3,34 |
| 04) Le cure sanitarie | 3,30 | 3,52 | 3,37 | 3,38 | 3,36 |
| 05) La competenza del personale | 3,33 | 3,18 | 3,33 | 3,32 | 3,29 |
| 06) Il rapporto umano con il personale | 3,35 | 3,34 | 3,43 | 3,51 | 3,35 |
| 07) La relazione con altri residenti | 2,86 | 3,31 | 3,30 | 3,05 | 3,03 |
| 08) Rispetto e riservatezza del pudore | 3,31 | 3,29 | 3,45 | 3,27 | 3,32 |
| 09) Pulizia e igiene dell'ambiente | 3,39 | 3,40 | 3,37 | 3,35 | 3,38 |
| 10) Qualità, quantità puntualità dei pasti | 2,57 | 3,23 | 3,10 | 3,29 | 3,11 |
| 11) Spazio personale a disposizione | 3,23 | 3,66 | 3,38 | 3,45 | 3,28 |
| 12) Arredamento camera da letto | 3,13 | 3,33 | 3,21 | 3,19 | 3,24 |
| 13) Arredamento altri ambienti(salone, refettorio...) | 3,26 | 3,31 | 3,45 | 3,24 | 3,22 |
| 14) Luminosità, temperatura, ventilazione degli ambienti | 2,94 | 3,40 | 3,47 | 3,28 | 3,33 |
| 15) La comodità dei bagni | 3,33 | 3,23 | 3,43 | 3,29 | 3,30 |
| 16) Le possibilità di svago | 3,17 | 3,32 | 3,34 | 3,33 | 3,31 |
| 17) Orari della residenza | 3,30 | 3,54 | 3,46 | 3,49 | 3,37 |
| 18) Lavaggio indumenti | 3,27 | 3,35 | 3,00 | 3,23 | 3,14 |
| 19) Custodia dei beni | 2,95 | 3,21 | 3,26 | 3,19 | 3,03 |
| 20) Disponibilità del personale a dare informazioni | 3,24 | 3,31 | 3,52 | 3,38 | 3,37 |
| 21) Cure mediche | / | 3,43 | 3,33 | 3,39 | 3,18 |
| 22) Il servizio di fisioterapia | / | / | / | 3,29 | 3,18 |
| 23) Organizzazione della struttura | / | 3,48 | 3,31 | 3,27 | 3,27 |
| 24) Il servizio complessivo ricevuto | / | / | / | 3,35 | 3,36 |
| PUNTEGGIO | 3,18 | 3,36 | 3,34 | 3,36 | 3,28 |

L'esito del questionario di customer satisfaction 2015-2016 hanno confermato il buon risultato già raggiunto con i questionari precedente, raggiungendo una media di 3,28 punti (su un massimo di 4), mantenendosi vicino alla media degli anni precedenti.

Cosa molto importante da rilevare è quella che tutte le votazioni sono notevolmente sopra il punteggio di 3.

Sei sono i fattori che aumentano leggermente nell'apprezzamento.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Sopra la media ne abbiamo diversi; il più apprezzato è il modo con cui è stato accolto (3,47), dopo: gli orari della residenza (3,47), dopo: la pulizia e l'igiene degli ambienti (3,38), la disponibilità del personale a fornire informazioni e gli orari della residenza (3,37), le cure infermieristiche (3,36), il rapporto umano con il personale (3,35), il servizio d'assistenza che riceve (3,34).

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

Per quanto riguarda i servizi alberghieri il l'apprezzamento per il vitto passato da 2,84, mentre la lavanderia si conferma al 3,11.

Le votazioni più basse le ricevono, come al solito, la relazione fra i residenti (3,03 ed anche le informazioni ricevute all'arrivo (3,08), comunque tutti i risultati, come detto, sono sopra il 3 su 4. La votazione sul servizio complessivo ricevuto si conferma di 3,36, e questa è la domanda generale che individua tendenzialmente, grosso modo, la media della soddisfazione.

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 2013-2014 | Punteggio medio 2013-2014 | Numero risposte 2015-2016 | Punteggio medio 2015-2016 |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Casa Presenti | 14 | 3,27 | 15 | 3,21 |
| Casa Pancole 1° piano | 11 | 3,45 | 13 | 2,88 |
| Casa Pancole 2° piano | 12 | 3,28 | 10 | 3,41 |
| TOTALE | 37 | 3,36 | 38 | 3,28 |

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

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

1. La pulizia e l'igiene dell'ambiente (con 17 indicazioni), il punteggio è stato 3,38;
 2. Il rapporto umano con il personale (con 16 indicazioni), il punteggio è stato 3,35
 3. La competenza del personale (con 14 indicazioni), il punteggio è stato 3,29;
 4. Le cure infermieristiche che riceve (con 14 indicazioni), il punteggio è stato 3,36;
 5. Il servizio di assistenza che riceve (con 13 indicazioni), il punteggio è stato 3,34;
- mentre anche la fisioterapia e l'animazione entrano nella hit parade delle attività più importanti con 10 segnalazioni.

Invece attività alberghiere vengono ritenute poco importanti: la cucina con 7 segnalazioni e la lavanderia con 4. La custodia dei beni e del denaro non è ritenuta per nulla importante, nessuno l'ha segnalata.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Paragonando le priorità con i voti si può dire che tutti i fattori superano la media, quindi si può affermare che aumentano esponenzialmente il loro valore in quanto sono state individuate come priorità le attività ritenute più importanti.

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

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

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

Si può dire che l'area di soddisfazione resta sempre molto alta: 94,54% nell'ultimo questionario, nel 2014 era molto simile 95,86%, mentre il 2012 è stata il 91,94%, nel 2010 era il 94,19 e nel primo questionario era del 90,84%.

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

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 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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 2015 i reclami rilevati quotidianamente dal personale “in diretta” al momento dei pasti sono stati 16 (13 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 (anche qui 3 come 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 (come 6 erano nell'anno 2014), anche qui: 4 per il servizio socio-assistenziale e 2 per problematiche correlate al servizio di pulizia. 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 2015:

- Il progetto alla riscoperta del territorio, con il quale gli anziani hanno visitato una decina di realtà locali (Azienda di Tartufi Savitar, Azienda agricola di Edo Beconcini, Marina di Pisa, Lago de Salici, Merenda a Villa Sonnino, Cena alla Festa de l'Unità, merenda a Poggio all'Aglione, Cantina Sociale Montalbano, Azienda Agrisole....),
- Il progetto del Co.Re. con lo spettacolo “L'opera da tre soldi”, che è stato replicato in varie città della zona, abbiamo partecipato alle prove (oltre 60 volte) nelle varie strutture ed agli spettacoli che sono stati fatti (Montelupo, San Miniato nel giardino ed in piazza Bonaparte, Montespertoli, Castelfiorentino).



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Nel 2015 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 | 98 | 35 (25 non autosufficienti e 10 autosufficienti) | 1862 | 12,50 |
| A1 | TOMBOLA autogestita | 48 | | | |
| A2 | TOMBOLA con la presenza di soggetti del quartiere | 3 | 12 persone del quartiere | | |
| B | LETTURA GIORNALI (GIORNALI, LIBRI,) CARTACEA E SUL WEB | 99 | 26 (23 non autosufficienti-3 auto) | 693 | 7 |
| B1 | LETTURA LIBRI | 17 | 23 (20 non autosufficienti e 3 autosufficienti) | 133 | 7,82 |
| B2 | LETTURA SUL WEB ED USO DEL PC | 25 | 12 (8 non autosufficienti e 4 autosufficienti) | 300 | 12 |
| C1 | ACCUDIMENTO ANIMALI | 1008 | 3 (1 non autosufficiente 2 autosufficiente) | | |
| C2 | INTERAZIONE CON ANIMALI | 48 | 18 (15 non autosufficienti 3 autosufficienti) | 864 | 18 |
| D | LABORATORI PITTURA E OGGETTISCA | 198 | 21 (12 non auto 9 auto) | | |
| E | ATTIVITA' MOTORIA | 68 | 59 | 1.145 | 16,83 |
| F | ANGOLO DEL BENESSERE | 23 | 29 (tutti non auto) | 91 | 3,95 |
| G | LABORATORIO DI CUCINA | 58 | 13 (di cui 10 non auto e 3 autosufficienti) | | |
| H | LABORATORIO CON LA PELLE, LANA, UNCINETTO | 48 | 15 (6 non auto e 9 autosufficienti) | | |
| I | LABORATORI MEMORIA E AUTOBIOGRAFIA | 30 | 17 (15 non auto 2 autosufficienti) | | |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------------|--|--|
| L | CO.RE. E CANTO/SPETTACOLI | 65 (prove e spettacoli) | 20 | | |
| M | VISIONE FILM E FOTO | 20 (14 film e 6 foto) | 25 | | |
| N | ORTO TERAPIA | 30 | 5 | | |
| O | GIARDINAGGIO/GIARDINO AROMATICO | 45 | 9 (non autosufficienti) | | |
| P | USCITE, GITE | 42 | 20 | | |
| Q | FESTE E PRANZI INTERNI | 35 | 38 | | |
| R | FESTE CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO | 27 | 38 | | |
| S | USCITE PERSONALIZZATE (per compere, richieste da parte dell'anziano) | 15 | 8 | | |
| T | Totale attività | 2055 | | | |

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.

Le attività sono state concordate con gli anziani e la programmazione è stata partecipata con momenti di condivisione, progettazione e confronto, sono stati realizzati ben 40 incontri, di cui 15 focus group, 12 riunioni per programmazione mensili, 13 riunioni generali per verifica attività.

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

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | |
|--------------------------------------|-----|-----|-------|
| Animatrici alle attività programmate | 605 | 705 | 1.025 |
|--------------------------------------|-----|-----|-------|

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

- Arrivo della Befana, e dei Re Magi dell'UNITALSI, hanno coinvolto tutti gli anziani
- Festa di Carnevale aperta alla cittadinanza
- Lo svolgimento del festival canoro "Noi Grandi giovani di ieri". A San Miniato, nel salone polivalente, che ha coinvolto 10 strutture della zona, 11 residenti interni che hanno cantato, più 22 interni che hanno assistito allo spettacolo, più circa 32 persone esterne che sono venuti a vedere .
- La partecipazione al progetto Core e tournè dello spettacolo teatrale "Per tre soldi" con le altre strutture della zona. È stato messo in scena nella struttura Chiarugi a Empoli, in occasione del festival del pensiero popolare a San Miniato, al teatro del Popolo di Castel fiorentino, al museo della ceramica di Montelupo, alla sede dell'associazione Prima Materia di Montespertoli.....
- La collaborazione con prima materia per lo spettacolo Opera da tre soldi con il coinvolgimento di 2 nostri anziani che hanno preso parte a 3 spettacoli
- Festa della donna aperta alla cittadinanza
- La partecipazione di 11 nostri anziani alle celebrazioni pasquali della parrocchia di San Miniato
- Il Progetto “ estate a Pancole” con tombole in terrazza (2) e partecipazione del vicinato (15)
- Le consuete feste all'interno della struttura in collaborazione con il territorio come la Festa di San Rocco, dal 10 al 14 agosto per il festival del Pensiero popolare.
- Uno spettacolo teatrale a cura dell'associazione " I giullari di Dio", che ha messo in scena un musical su Madre Teresa, nel giardino dell'ASP..



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

- Feste ed iniziative interne unitamente ad associazioni di volontariato locale, gruppi parrocchiali ecc.
- 2 Giornata al mare (8 residenti)
- 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.
- Festa di San Nicola dove erano presenti le autorità e gli amici della struttura
- Tre cene con i parenti suddivise per nuclei con assaggio di prodotti tipici
- Festa di Natale con i parenti
- Festa con l'associazione Lions
- Momenti di riflessione su grandi temi con la presenza di 3 organizzazioni territoriali
- 8 uscite sul territorio per visitare le eccellenze
- Il Sindaco è venuto a portare gli auguri in occasione del Natale e della Pasqua

Sono state ricordate alcune feste nazionale con incontri e dibattiti, invitando alcune associazioni del territorio:

- La Liberazione con il Comitato G. Gori,
- La festa del Lavoro, con il Sindacato Pensionati (SPI),
- La festa della Repubblica, con l'assessore del Comune.

Le attività di laboratorio manuale sono state numerose: la preparazione di centro tavola ed addobbi per le feste, la creazione di sciarpe, bamboline ecc

Riportiamo di seguito anche i nomi delle Associazioni del territorio con le quali abbiamo collaborato su vari fronti nel corso dell'anno:

1. Unitalsi



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

2. Delfino azzurro
3. Auser
4. Avo
5. Lions San Miniato
6. Gruppi parrocchiali (San Romano e San Minato)
7. Scuole della zona (scuole medie di San Miniato)
8. Gruppo teatrale San Miniato
9. Ass. Palio san Rocco
10. Associazione Prima Materia
11. Comitato Gori
12. Spi
13. Ass. I Giullari di Dio

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 e 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.

L'animazione insieme alle fisioterapiste ha seguito, per tutto l'anno, l'attività di ginnastica di gruppo, con la partecipazione di 59 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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Altro progetto portato avanti con le fisioterapiste è stato quello dell'Angolo del Benessere con 23 sedute e 29 residenti partecipanti e della Piscina.

Nel corso degli anni passati 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. Quest'anno abbiamo monitorate in maniera differente, in base al sistema informatico ed abbiamo i seguenti risultati:

- 582 presenze dei parenti degli anziani del 2° piano di Casa Pancole;
- 1.334 presenze dei parenti degli anziani del 1° piano di Casa Pancole;
- 231 presenze dei parenti degli anziani di Casa Presenti.

Anche da questa rilevazione ci si rende conto come i familiari siano diventati una presenza costante nella struttura e quindi vadano ritenuti una componente essenziale; inoltre vengono indette assemblee annuali, incontri con il comitato dei parenti ed è stato somministrato in autunno il questionario di *customer satisfaction* fra il novembre 2015 e il gennaio 2016 per rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.



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

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

C'è da rilevare che oltre che con i parenti occorre fare sempre più i conti con la figura dell'Amministratore di sostegno che può essere un parente, ma spesso è anche un avvocato, attualmente ce ne sono oltre 15 amministratori di sostegno.

Sono stati organizzati 3 incontri con i parenti, uno per nucleo, nei quali è stata illustrata la politica della qualità e gli obiettivi dell'Azienda, sono stati somministrati i questionari di gradimento e sono stati condivisi i PAI.

Erano presenti:

- N° 10 parenti, in rappresentanza di 7 anziani, al piano 2° di Casa Pancole,
- N° 18 parenti, in rappresentanza di 10 anziani, al piano 1° di Casa Pancole,
- N° 9 parenti, in rappresentanza di 6 anziani, di Casa Presenti.

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 51 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 le diverse attività da organizzare.

Nel 2015 abbiamo effettuato inoltre n° 3 assemblee con gli anziani, e diversi incontri con un loro comitato per organizzare le attività di animazione.

Nel 2015 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 2015 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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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 tre anni invia costantemente volontari ogni giorno per curare le relazioni con gli anziani e per aiutarli nelle piccole attività quotidiane (mangiare, spostarsi, tempo libero...). Nel 2015 abbiamo avuto 5/6 volontari per 3 volte alla settimana (di norma lunedì, mercoledì, venerdì). L'attività si è sviluppate per 11 mesi per 150 giornate con 2 volontari per volta per 2 ore ciascuno nel tardo pomeriggio.
4. Con l'UNITALSI, che effettua un servizio spirituale, in modo continuo per 2 volte alla settimana, con oltre 100 accessi nell'anno. Il volontario effettua il servizio ai 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 54 incontri (tutti i venerdì) con video, che hanno visto la partecipazione di n° 540 presenze totali, con una media di una decina ad incontri..
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 2015 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
- Associazione Prima Materia
- Il Lions Club San Miniato
- Associazione Palio di San Rocco
- Il Comitato G. Gori
- Il Sindacato pensionati (SPI).

La Croce Rossa di Fucecchio effettua molti servizi socio-sanitari, trasportando gli anziani all'ospedale o alle visite, come anche le Misericordie di San Miniato e San Miniato Basso.

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



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Si può dire quindi che nel corso del 2015 l'attività del volontariato è stata costante e importante per gli anziani della struttura.

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

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

L'ASP è sempre disponibile ad accogliere tutti i soggetti che lo richiedono ed anche nel 2015 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 offerta 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 2015 si sono tenute nel salone delle Congreghe alcune iniziative organizzate da soggetti esterni:

- Il 16 marzo si è svolta una riunione dell'Associazione i Cavalieri di San Miniato, con i loro soci,
- Il 24 marzo si è svolto un corso regionale sulla fatturazione Elettronica , organizzato da Softwareuno;
- Il 18 aprile la cooperativa Idealcoop ha organizzato un corso con i propri dipendenti impiegati nei servizi scolastici comunali,
- Il 12 maggio è stato presentato Il Palio di San Rocco, alla presenza delle autorità,
- Il 10 giugno il saggio musicale scolastico di tutte le classi delle scuole medie, e 2 giornate di prove,



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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 nella programmazione territoriale e proponendosi come un soggetto a disposizione per la collettività, il 23 settembre abbiamo avuto un incontro con l'Assessore per la TARI..

Convinti che il confronto con altre esperienze, istituzioni ed associazioni sia un elemento di crescita dell'organizzazione abbiamo mantenuto molti contatti nel corso del 2015, come di seguito si evince dall'elenco.

In maniera costante abbiamo partecipato ai lavori dell'ARET soprattutto con un costante impegno del Presidente, che ha preso parte anche a molti incontri con le istituzioni regionali ed anche a livello nazionale. L'ARET ha organizzato un convegno , a cui ha preso parte anche l'assessore regionale, il 20 marzo, al quale abbiamo presentato una relazione.

Abbiamo preso parte al direttivo, all'assemblea, a riunioni ed alle iniziative dell'associazione regionale, essendo presenti in almeno 7 occasioni.

Dopo molto di tempo la Regione, in ottobre , ha convocato le ASP ed i Comuni dove esse hanno sede per un confronto, diviso per zone e noi abbiamo partecipato a 2 incontri.

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

Abbiamo preso parte a varie iniziative fra cui l'incontro sulla Buonacura, promosso (il 30 novembre) dalla Regione, dal quale abbiamo appreso che 4 strutture verranno prese in considerazione per la sperimentazione.

L'ASP Montedomini ha promosso una serie di eventi formativi che sono stati interessanti per potere confrontarci sulle nuove normative in elaborazione.

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

- n° 3 incontri con l'ASL/SdS n°11
- n° 1 riunione con i sindacati e l'RSU,
- n° 1 Delegazione Trattante per l'integrazione del Contratto Decentrato Integrativo,
- n° 2 assemblee/incontri con tutti i dipendenti,
- n° 1 incontro con un gruppo di operatori,
- n° 1 incontro con infermieri,
- n° 3 incontri con servizi sociali e psichiatria per inserimenti,
- n° 2 riunioni generale cooperative,
- n° 1 riunione annuale per la sicurezza sul lavoro,
- n° 3 incontri formativi sulla fatturazione elettronica,

45

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

- vari incontri per il marchio Q&B, organizzando anche uno specifico gruppo di lavoro multi professionale,
- partecipazione a n° 4 convegni a livello regionale sull'organizzazione dei servizi socio-sanitari ed Alzheimer,

Nel 2014 è stato realizzato il nuovo sito web: www.delcampana.it, che ha permesso una forte visibilità all'esterno e che è stato costantemente aggiornato nel 2015, in esso stati inseriti i dati ed i documenti della struttura aziendale che hanno permesso di fare conoscere l'Azienda ed i servizi erogati. Sono stati inseriti i regolamenti, gli atti, i protocolli, i moduli necessari per l'ammissione, il sistema qualità, le notizie e tutte le comunicazioni riguardo alla trasparenza ed agli altri dati previsti dalle normative.

Nel 2015 abbiamo realizzato anche la pagina Facebook "Del Campana Guazzesi", sulla quale sono state caricate molte notizie sull'attività che si svolge nella struttura.

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

Nel 2015 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 vengono 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 30 operatori, 3 coordinatori (2 Idealcoop ed 1 Arnera) che si recano frequentemente in struttura per la verifica della gestione dei servizi e per l'attuazione dell'appalto.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

L'ASP Del Campana Guazzesi, gestisce direttamente

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

L'APSP ha utilizzato nel 2015 n°20 operatori, di ruolo, per gestire i servizi in modo diretto, delle quali 2 sono state collocate in pensione nel corso dell'anno.

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 a fine 2015 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 |
| 11 | Addetti assistenza | Operatori sociali |
| 2 | Addette Guardaroba | 1 Ausiliari 1 Esecutori |
| 19 | 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%, abbiamo riproposto il questionario in gennaio-aprile 2016 ed abbiamo avuto 12 risposte su 19 dipendenti, che corrisponde al 63,15%. Le domande che sono state somministrate sono state 71, suddivise in 7 sessioni, le risposte sono state quasi complete ed i dipendenti potevano esprimere voti da 1 a 5.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

La media delle diverse sezioni è la seguente:

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

Come si vede la media dei giudizi espressa dai dipendenti è alta, che equivale a “buono”, le singole sezioni sono tutte sopra il 3, c'è stato un aumento di ben 0,50 rispetto a due anni fa. Tutte le sezioni sono migliorate. I gruppi di lavoro sono ancora il punto più critico, è aumentata anche il giudizio verso le cooperative.

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 a metà del 2015 ed ancora devono esserci restituiti i questionari.

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 DEALCOOP | | ASSISTENZA CASA PRESENTI IDEALCOOP | | Assistenza Casa PANCOLE ARNERA | | ANIMAZIONE IDEALCOOP | | FISIOTERAPIA ARNERA / IDEALCOOP | |
|-----------|---------------------|------|--|-------|--------------------------------------|--------|-------------------------|-------|---------------------------------------|-------|
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| | GENNAIO | 403 | 403 | 543 | 542,5 | 1452 | 1461,5 | 166 | 169 | 177 |
| FEBBRAIO | 364 | 364 | 490 | 490 | 1452 | 1316 | 161 | 185 | 157 | 138,5 |
| MARZO | 403 | 410 | 543 | 542,5 | 1452 | 1457 | 195 | 223 | 166 | 183 |
| APRILE | 390 | 390 | 525 | 525 | 1452 | 1410 | 136 | 187,5 | 176 | 160 |
| MAGGIO | 403 | 403 | 543 | 542,5 | 1452 | 1457 | 169 | 257,5 | 178 | 147 |
| GIUGNO | 390 | 390 | 525 | 525 | 1452 | 1405,5 | 171 | 166,5 | 171 | 163,5 |
| LUGLIO | 403 | 403 | 543 | 542,5 | 1452 | 1457 | 186 | 226 | 127 | 139 |
| AGOSTO | 403 | 403 | 543 | 542,5 | 1452 | 1457 | 165 | 188 | 177 | 130 |
| SETTEMBRE | 390 | 390 | 525 | 525 | 1452 | 1405,5 | 183 | 173,5 | 171 | 182,5 |
| OTTOBRE | 403 | 403 | 543 | 542,5 | 1452 | 1457 | 205 | 191 | 177 | 184,5 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | | | | | | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|---------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| NOVEMBRE | 390 | 390 | 525 | 525 | 1452 | 1410 | 229 | 219,5 | 168 | 187 |
| DICEMBRE | 410 | 403 | 543 | 542,5 | 1452 | 1457 | 363 | 176 | 167 | 151,5 |
| PRESTAZ.AGG. | | | 220 | 478,5 | 92 | | | | | |
| TOTALE | 4.752 | 4.342 | 6.607 | 6.807,5 | 17.515 | 17.150,5 | 2.325 | 2.362 | 2.011 | 1.918 |

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

| | 2012 (osa/oss) | 2012 (infermieri) | 2013 (osa/oss) | 2013 (infermieri) | 2013 (amministrativi) | 2014 (osa/oss) | 2014 (infermieri) | 2014 (amministrativi) | 2015 (osa/oss) | 2015 (infermieri) | 2015 (amministrativi) |
|-----------|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|-------------------|----------------------|--------------------------|
| GENNAIO | 596 | 156 | 169 | 188 | | 449 | 384 | 87 | 354 | 324 | 88 |
| FEBBRAIO | 312 | 244 | 339 | 214 | | 347 | 276 | 70 | 64 | 176,50 | 72,50 |
| MARZO | 405 | 138 | 196 | 200 | | 381 | 472 | 84 | 270 | 195,50 | 80,50 |
| APRILE | 320 | 141 | 202 | 164 | | 657 | 380 | 83 | 352,50 | 228,75 | 89,75 |
| MAGGIO | 379 | 158 | 7 | 184 | | 458 | 295 | 86 | 528 | 136 | 73,75 |
| GIUGNO | 414 | 137 | 262 | 141 | | 290 | 264 | 81 | 600 | 211,25 | 73,75 |
| LUGLIO | 528 | 203 | 371 | 318 | | 544 | 395 | 97 | 640,50 | 247,75 | 89,75 |
| AGOSTO | 417 | 270 | 441 | 321 | | 687 | 452 | 34 | 758 | 319,50 | 33,50 |
| SETTEMBRE | 351 | 218 | 326 | 204 | | 239 | 250 | 97 | 477,50 | 180,50 | 84,75 |
| OTTOBRE | 103 | 134 | 441 | 221 | | 157 | 272 | 88 | 429,50 | 215,50 | 97 |
| NOVEMBRE | 331 | 152 | 236 | 250 | | 250 | 340 | 79 | 273 | 145 | 74 |
| DICEMBRE | 266 | 152 | 389 | 350 | 88 | 408 | 317 | 84 | 401 | 243,25 | 83 |
| TOTALI | 4.422 | 2.103 | 3.379 | 2.755 | 88 | 4.867 | 4.097 | 970 | 5.148 | 2.623,5 | 940,25 |
| | 6.525 | | 6.222 | | | 9.934 | | | 8.711,75 | | |

Dal confronto degli anni dell'ultimo quadriennio siamo passati da 6.525 a ben 9.934, nel 2014, con un aumento di ben il 50%. Ciò è dovuto in parte (Circa 900 ore) per l'amministrativo, ma per ben 2.500 ore il motivo è quello alle sostituzioni che sono state indispensabili per garantire il rispetto dei parametri assistenziali regionali.

Ciò ha inciso in maniera pesante sul bilancio dell'Azienda nel 2014.

Nel 2015 abbiamo avuto 8.771,75 per infermieri ed addetti all'assistenza, compreso le 940,25 ore per l'amministrativo. Le ore sono state molte meno, perché in questo totale di ore sono comprese anche quelle per la sostituzione per pensionamenti di un dipendente full time ed uno part time, in pratica da marzo, quindi per 10 mesi.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

In dettaglio nel 2015 per la somministrazione abbiamo avuto la seguente situazione:

| Tipologia | Sostituzioni per posti vacanti | Sostituzioni per assenze |
|------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Infermieri | 1.671,5 | 789 |
| Addetti all'assistenza | 3.087 | 2.054,5 |
| Amministrativo | 940,25 | |

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

| Reparto | n. dipend enti 2011 | 2011 Ore lavorate | n. dipend enti 2012 | 2012 Ore lavorate | n. dipend enti 2013 | 2013 Ore lavorate | n. dipend enti 2014 | 2014 Ore lavorate | n. dipend enti 2015 | 2015 Ore lavorate |
|---------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1 Direzione* | 2,5 | 3790 | 2,5 | 3.940 | 2,5 | 3.990 | 1,5 | 2.456 | 1,5 | 2.281 |
| media | | 1516 | | 1.576 | | 1596 | | 1.637 | | 1.520,67 |
| 2 Guard. Lavand. | 2 | 2814 | 2 | 3.019 | 2 | 2.711 | 2 | 2.050 | 2 | 2.754 |
| media | | 1407 | | 1510 | | 1356 | | 1.025 | | 1.377 |
| 3 Manutenzione | 0,25 | 424 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| media | | | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 |
| 4 Infermieri | 4 | 6567 | 4 | 6.251 | 4 | 5.572 | 4 | 4.500 | 4 | 6.168 |
| media | | 1642 | | 1.563 | | 1.393 | | 1.125 | | 1.542 |
| 5 Assistenza | 12,5 | 16851 | 12,5 | 16.221 | 12,5 | 16.957 | 12,5 | 16.242 | 11,46 | 15.141 |
| media | | 1.348 | | 1.298 | | 1.357 | | 1.299 | | 1321 |
| TOTALI | 21,25 | 30.446 | 21 | 29.431 | 21 | 29.230 | 20 | 24.889 | 18,96 | 26.344 |
| media | | 1.433 | | 1.401 | | 1.392 | | 1.262 | | 1.389 |

*compreso direttore

Le **ore lavorate** pro-capite dai dipendenti dell'ASP, dal 2011 al 2014, sono calate da 1.433 del a 1.262, mentre nel 2015 sono risalite a 1.389 ore pro capite.

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 2011-2015, dove si mette in evidenza il rapporto fra ore previste dai parametri regionali ed ore effettivamente lavorate:



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

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

| TIPO DI SERVIZIO | 2013 PARAMETRI REGIONALI previsti per per 48,28 N.A. ed auto | 2013 ORE LAVORATE | 2013 Scostamento RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +) | 2014 PARAMETRI REGIONALI previsti per per 49,73 N.A. ed auto | 2014 ORE LAVORATE | 2014 Scostamento o RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +) | 2015 PARAMETRI REGIONALI previsti per per 49,94 N.A. ed auto 12,31 | 2015 ORE LAVORATE | 2015 Scostamento RISPETTO AI PARAMETRI +/- (Ore in +) |
|--|--|-------------------|---|--|-------------------|---|--|-------------------|---|
| Assistenza non autosufficienti e autosufficienti | 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) | 40.830,9 (N.A) 2.031 (Autosuf) T:42.862,1 | 44.247,5 | + 3,23% (1.385,4) |
| Riabilitazione | 1.938,64 | 2.029 | + 4,64% (+90) | 1.997 | 2.011 | + 0,70% (+ 14) | 2.005,1 | 1.918 | - 4,34% (-87,09) |
| Animazione | 1.938,64 | 2.258 | + 14,45% (+379) | 1.997 | 2.325 | + 16,42% (+ 328) | 2.005,1 | 2.362 | + 17,80% (356,91) |
| Infermieri | 7.930 | 8.327 | + 5,00% (+379) | 8.169,6 | 8.597 | + 5,23% (+ 427,4) | 8.202 | 8.791,5 | + 7,18% (588,9) |
| Pulizie | 4.745 | | | | 4.752 | | | 4.752 | |
| Lavanderia | 2.711 | | | | 2.050 | | | 2.754 | |
| Amministrativi | 4.028 | | | | 3.426 | | | 3.221,5 | |

(* 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, escluso che per la riabilitazione, dove sono leggermente inferiori, e ciò dipende dall’articolazione della struttura (piani/nuclei) e dal tentativo di fornire un’assistenza più adeguata. Abbiamo circa il 3,23% in più per le ore assistenziali fra autosufficienti e non autosufficienti (+ 1.385,4 ore), che è un dato più basso dello scorso anno, quando avevamo +6,00%. 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 2015 l’animazione ha partecipato a progetti speciali (gite sul territorio, 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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

INSERIMENTI SOCIO-ECONOMICI E DI PUBBLICA UTILITA'

Da Novembre 2015 abbiamo avuto 1 persona come inserimento socio-terapeutico che ha prestato la propria attività nell'ASP, nelle pulizie ed in sala mensa, essendo riuscita a conseguire l'attestato dell' HACCP.

Inoltre dal 07/09/2015 abbiamo avuto anche 1 persona come inserimento socio-economico che ha prestato la propria attività nell'ASP, coadiuvando il servizio di pulizie al piano -1.

Nel corso del 2015 abbiamo ospitato anche 3 ragazzi dell'Istituto Tecnico Cattaneo di San Miniato, che il Preside ha inviato, per pochi giorni, in quanto dovevano scontare giorni di sospensione.

TIROCINI

Un elemento molto importante è stato quello della gestione dei tirocinanti, che nel corso del 2015 sono stati i seguenti:

-5 tirocinanti per il corso ADB, (assistenza di base), della CO&SO di Empoli;

-2 tirocinanti per il corso di "Tecnico dell'animazione socio-educativa", (Animatrici), della CO&SO di Empoli;

-1 tirocinante, frequentante "L'istituto professionale per i servizi socio sanitari" della Scuola "Leonardo da Vinci" di Empoli;

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

Da Giugno 2014 e così anche per tutto il 2015, 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.

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:

| reparto | n. dipendenti | giorni di assenza per tipologia | | | | | giorni di ferie | ore lavorate |
|----------------|---------------|---------------------------------|-----------|-------------------|-----------|----------------|-----------------|--------------|
| | | malattia | infortuni | permessi e L. 104 | maternità | totale assenze | | |
| 1. direzione | 1,5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 70 | 2281 |
| medie | | 0,00 | 0,00 | 0,67 | 0,00 | 0,67 | 46,67 | 1520,67 |
| 2. guard. lav. | 2 | 42 | 0 | 0 | 0 | 42 | 126 | 2754 |
| medie | | 21,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 21,00 | 63,00 | 1377,00 |
| 4. infermieri | 4 | 43 | 0 | 16 | 0 | 59 | 141 | 6168 |
| medie | | 10,75 | 0,00 | 4,00 | 0,00 | 14,75 | 35,25 | 1542 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | | | | |
|---------------|-------|-------|------|------|------|-------|-------|---------|
| 5. assistenza | 11,46 | 434 | 0 | 62 | 0 | 496 | 426 | 15141 |
| (*) medie | | 37,87 | 0,00 | 5,41 | 0,00 | 43,28 | 37,17 | 1321,20 |
| TOTALI | 18,96 | 519 | 0 | 79 | 0 | 598 | 763 | 26344 |
| medie | | 27,37 | 0,00 | 4,17 | 0,00 | 31,54 | 40,24 | 1389,45 |

Le **assenze** totali dei dipendenti dell'ASP passano quindi da 1.237, con una media di 61,85 giorni pro capite nel 2014 a 598 giorni per una media di 31,54 giorni di media, dimezzando per fortuna il record negativo dello scorso anno.

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 totali di assenza | | | | | | | |
|---------------------|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Anno 2008 | Anno 2009 | Anno 2010 | Anno 2011 | Anno 2012 | Anno 2013 | Anno 2014 | Anno 2015 |
| Amministrativi | 0 | 8 | 0 | 26 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 0 | 3,2 | 0 | 10,4 | 0 | 0 | 0,67 | 0,67 |
| Addetti assistenza | 406 | 259 | 417 | 494 | 681 | 708 | 705 | 496 |
| | 21,95 | 20 | 34,75 | 39,52 | 54,48 | 56,64 | 56,4 | 43,28 |
| Infermieri | 283 | 328 | 48 | 141 | 3 | 127 | 373 | 59 |
| | 47,97 | 56,26 | 9,6 | 35,25 | 0,75 | 31,75 | 93,25 | 14,75 |
| Addetti guardaroba | 40 | 73 | 25 | 98 | 11 | 86 | 158 | 42 |
| | 1,34 | 36,5 | 12,5 | 49 | 5,5 | 43 | 79 | 21 |
| Manutentori | 0 | 0 | 0 | 4 | - | - | - | - |
| | 0 | 0 | 0 | 4 | - | - | - | - |
| TOTALI | 738 | 668 | 490 | 826 | 695 | 921 | 1.237 | 598 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
| | 24,68 | 28,09 | 21,78 | 38,87 | 33,1 | 43,86 | 61,85 | 31,54 |
|--|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|

Il reparto con le maggiori assenze è quello degli addetti all'assistenza con 43,28 giorni di assenza, sensibilmente meno comunque dello scorso anno.

Per la cooperativa Arnera ci sono stati 251 giorni in base alle assenze di 10 dipendenti, con una malattia lunga, con un media di 19,30 giorni a dipendente.

INFORTUNI dell'ASP

| Anno | N° infortuni | Giorni di assenza | Media gg a dipendente gg |
|-------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| 2007 | 2 | | |
| 2008 | 0 | | |
| 2009 | 1 (itinere) | | |
| 2010 | 3 (di cui 2 in itinere) | | |
| 2011 | 3 (di cui 1 in itinere) | 290 | 13,65 |
| 2012 | 2 (di cui 1 in itinere) | 29 | 1,38 |
| 2013 | 1 | 0,25 | 0,05 |
| 2014 | 2 | 103 | 5,16 |
| 2015 | 0 | | |

Nel 2015 l'INAIL non ha riconosciuto infortuni, nonostante un dipendente abbia accusato un problema connesso al servizio per 17 giorni.

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

La cooperativa ha avuto 1 infortunio di 9 giorni, mentre la cooperativa Idealcoop ha registrato 2 infortuni di cui 1 di 23 giorni e l'altro di 55 giorni.

13.LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Molto importante è stata l'attività formativa portata avanti in maniera continuativa durante tutto l'arco dell'anno 2015, come dimostra lo schema che di seguito riportiamo:

Corsi EFFETTUATI 2015



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| data | TITOLO/Argomento | organizzati da | durata ore |
|-----------------------|---|--|------------|
| 22-gen | MES La mappatura delle RSA: le dimensioni B e F | MeS Scuola Sant'Anna PISA | |
| 22 e 29-gen | Verifica ed aggiornamento della Cartella Utente WEB con i nuclei | APSP "Del Campana Guazzesi" SAN MINIATO | 2x |
| 26-gen | Q&B: La Qualità ed il Benessere dell'anziano in RSA 2015. Il Piano delle Performances 2015 | APSP "Del Campana Guazzesi" SAN MINIATO | 2 |
| 04-feb | Incontro organizzativo in ufficio sul marchio Q&B per l'anno 2015 | APSP "Del Campana Guazzesi" SAN MINIATO | 2 |
| 04-feb | Gestione della BPCO Bronco polmonite cronica ostruttiva) | Fad Ecm "Zadig" e IPASVI ON LINE | 2 |
| 06-feb | Le indagini del sistema di valutazione delle RSA: la soddisfazione degli assistiti. Il deficit cognitivo dell'anziano: l'utilizzo del MMSE. | Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa | 6 |
| 02-mar | Split payement e le novità fiscali della legge di stabilità in materia di IVA | CSEL Cappuccini SAN MINIATO | 5 |
| 03-mar | La fatturazione elettronica, il registro unico delle fatture, la piattaforma di certificazione dei crediti. | CSEL Hotel Londra FIRENZE | 5 |
| 05-mar | MES: I risultati 2013 del Network delle Residenze per anziani | MeS Scuola Sant'Anna PISA | 5 |
| 11/19-feb e 04/06-mar | Focus Group con i dipendenti per Q&B 2015 | APSP "Del Campana Guazzesi" SAN MINIATO | 2X |
| 20-mar | APSP: criticità di oggi, idee e proposte per il domani | ARET Firenze (convegno ARET) | 4 |
| 24-mar | Accessi medici di Medicina Generale; Farmaceutica: valutazione anno 2014. | ASL 11, UOS Medicina Territoriale | 2 |
| 24-mar | La fatturazione elettronica ed il sistema SDI. Esercitazioni pratiche. Corso regionale. | SW1 SAN MINIATO | 4 |
| 24-mar | Corso sul protocollo elettronico e gli atti | Alder SAN MINIATO | 2 |
| 25-26-27mar | Corso cartella utente web: il PAI informatizzato. | Software1, RSA "Villa Serena", APSP "Del Campana Guazzesi" | 14 |
| 01-apr | Incontro tra le RSA territoriali presso l'ASL 11 per le nutrizioni di supporto, (Acquagel e Addensanti). | ASL 11, UOS Medicina Territoriale ed Alimenti. | 2,5 |
| 16-apr | I diritti degli anziani non autosufficienti e dei disabili. I diritti dei loro familiari | ANASTE Firenze (Convegno) | 4 |
| 23-apr | Le statistiche informatizzate su cartella utente web. | SW1 Montaione | 6 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | |
|----------|---|---|-----|
| 19-mag | Acquisti mediante CONSIP, centrali di committenza, piattaforma START. | ASEV Empoli | 5 |
| 23-apr | 2° Corso Spazio Etico: Rivivere le esperienze attraverso gli sguardi dei malati e dei curanti. | Associazione "Spazio Etico" e ASL 11 di Empoli | 3,5 |
| 25-mag | Il virus Ebola. | Fad Ecm "FNOMCeO" e IPASVI ON LINE | 2 |
| 26-mag | 3° Corso Spazio Etico: Come il teatro mi cambiò la vita : storie dai servizi. | Associazione "Spazio Etico" e ASL 11 di Empoli | 3,5 |
| 06-giu | Dare vita agli anni si può?! La qualità della vita dalla terza età: riflessioni, esperienze, proposte. | RSA Meacci; Ass. Chirone (convegno) | 7,5 |
| 02-lug | Potenzialità e criticità della nuova normativa socio sanitaria Toscana | Centro Studi Orsa. FIRENZE (Convegno) | 3 |
| 16-giu | 4° Corso Spazio Etico: I "luoghi" e la "cura" raccontati dai curanti. | Associazione "Spazio Etico" e ASL 11 di Empoli | 3,5 |
| 07-lug | Il sistema di valutazione delle performance delle residenze per anziani. Dimensione B e C. | MeS Scuola Sant'Anna PISA | 4,5 |
| 11-set | I risultati della mappatura delle RSA 2014 | MeS Scuola Sant'Anna FIRENZE | 4 |
| 15-set | 5° Corso Spazio Etico: Anziani, la società, i curanti: le scienze umane si interrogano. | Associazione "Spazio Etico" e ASL 11 di Empoli | 4 |
| 21-set | Problematiche e corretta gestione dell'incontinenza nel sistema residenziale. | Dental Campus srl e Serenity | 3 |
| 25-set | "Insieme per l'Alzheimer: ancora tanto è possibile" | APSP "Santa Maria della Misericordia". MONTESPERTOLI (Convegno) | 6 |
| 22-23ott | Benfare: nei servizi alla persona, le persone fanno la qualità. | Q&B - presso Parcotel di Castelnuovo sul Garda (Convegno) | 12 |
| 25-ott | Gestione della chemioterapia. | Fad Ecm "Zadig" e IPASVI ON LINE | 5 |
| 25-ott | Dove la cute è sensibile: Il consiglio al trattamento delle dermatosi infiammatorie in distretti cutanei difficili. | Imagine srl, FAD n°6-114164 | 5 |
| 29-ott | Procedure di Affidamento dei Servizi: Appalto o concessione? | Agenzia formativa di Montedomini "Il Fuligno" | 4 |
| 29-ott | Prendersi cura degli anziani nelle RSA: difficoltà e risorse. Raccogliere le difficoltà nel prendersi cura; come gestire le risorse in una RSA. | Associazione "Spazio Etico" e ASL 11 di Empoli | 4 |
| 30-ott | La contenzione fra aspetti clinico-assistenziali, etici e legali: è possibile eliminare la contenzione in tutte le sue forme? | AGEF di Sovigliana - ASL 11 | 7,5 |
| 09-nov | Corso di formazione obbligatorio sul Pronto Soccorso, (normativa cogente - validità 3 anni). | APSP "Del Campana Guazzesi" SAN MINIATO (SEDE) | 4 |
| 19-nov | La disabilità tra certezze e ombre: Le parole e il senso; L'evoluzione degli approcci alle persone con demenza: la teoria e la pratica | Associazione "Spazio Etico" e ASL 11 di Empoli | 3,5 |
| 23-nov | Appalti, Trasparenza, Anticorruzione. Scadenze ed adempimenti operativi. | Centro Studi Enti Locali CIGOLI | |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | |
|-------------------|---|---|--------------|
| 24-nov | Il sistema di valutazione delle performance delle residenze per anziani. La performance 2014: primi risultati. | MeS Scuola Sant'Anna PISA | 3,5 |
| 25-nov | Le responsabilità del gestore di strutture per anziani e disabili. | Agenzia formativa di Montedomini "Il Fuligno". FIRENZE | 4 |
| 30-nov | Progetto Persona - La Buona Cura. | Agenzia formativa di Montedomini "Il Fuligno". FIRENZE (Convegno) | 3 |
| 02-dic | "Il Lean Thinking: dal Sanitario al Socio Sanitario". | Agenzia formativa di Montedomini "Il Fuligno" | 3,5 |
| 11-dic | "Trasparenza e partecipazione: il benessere in RSA" | Misericordia di Empoli e fondazione Chiarugi. EMPOLI | 4 |
| 14-dic | I risultati della valutazione delle RSA 2014 | MeS Scuola Sant'Anna PISA | 3 |
| 15-dic | Storie di anziani, la tecnica del Time slipe: Le storie degli anziani della RSA di Forcoli (Pisa) - "La casa di Ninetta": riflessioni in libertà intorno ad un libro. | Associazione "Spazio Etico" e ASL 11 di Empoli | 3,5 |
| Totale ore | | | 184,5 |

Abbiamo partecipato attivamente ai 5/6 incontri dello Spazio Etico ad Empoli, anche come relatori.

Abbiamo preso parte a 5 Convegni a due dei quali abbiamo tenuto le relazioni.

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

La **formazione** è stata quindi costantemente fornita, sono stati organizzati direttamente nell'Azienda 2 corsi d'aggiornamento generali ed a 6 per la cartella socio sanitaria elettronica. Una parte fondamentale nel 2015 l'hanno avuta i corsi specifici: quelli su Fatturazione elettronica e Split e quelli on argomento sanitario. Abbiamo partecipato complessivamente a 41 (oltre ai convegni) 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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

La media delle ore di formazione pro-capite nel 2015, 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. | 2012 | 2012 | 2013 | 2013 | 2014 | 2014 | 2015 | 2015 |
| 1) Amministrazione | 212,00 | 70,67 | 218,00 | 72,67 | 106,3 | 53,15 | 50,5 | 25,25 |
| 2) Guardaroba / Lavanderia | 19,25 | 9,63 | 12,15 | 6,08 | 14,15 | 7,08 | 8 | 4 |
| 3) Manutenzioni | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4) Infermieri | 242,50 | 60,63 | 217,45 | 54,36 | 182,21 | 45,55 | 147 | 36,87 |
| 5) Addetti assistenza | 177,55 | 13,66 | 165,30 | 12,72 | 53,00 | 4,08 | 92 | 7,67 |
| Totali | 651,3 | 29,60 | 612,9 | 27,86 | 355,66 | 16,94 | 298 | 14,9 |

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 2015, 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. I dipendenti della cooperativa Idealcoop ha partecipato a 13 eventi per circa 192 ore, con una media di circa 20 ore a dipendente.

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

I risultati sono stati i seguenti:

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

Le risposte sono molto positive e si collocano nella fascia medio-alta, quindi gli operatori ritengono di avere fatto un appropriato percorso formativo nella carriera ed anche nell’ultimo



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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.

14.ALTRI SERVIZI, INCARICHI E NORMATIVA COGENTE

Oltre a quelli socio-assistenziali, nel corso del 2015, 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 Anticimex.

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

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

-sono stati affidati gli incarichi professionali agli ingegneri Enrico Micheletti e Massimo Ciardelli, che hanno seguito l'attuazione della normativa ed il rinnovo del CPI nel giugno del 2013.

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

E' stato aggiornato costantemente il registro antincendio aziendale.

- Il Documento di Valutazione Rischi con i relativi aggiornamenti e modifiche, approvato il 13 maggio 2009 è rispondente ai requisiti delle normative, come è stato confermato nella riunione annuale periodica ed è stato aggiornato con la valutazione dello stress lavoro correlato.

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

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

-E' stata tenuta la riunione annuale per la sicurezza.

- 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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

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

15. IL BILANCIO ED I RICAVI

Nel 2015 il bilancio si è chiuso positivamente con un **utile di esercizio di €.**
11.084,13.

Premesso ciò si rileva che la spesa complessiva (costi della produzione) per la gestione per nel 2015 è stata di €. **2.167.200,51**, mentre lo scorso anno è stata di €. 2.155.202,59, nel 2013 è stata di €. 2.081.833,41, nel 2012 era stata di €. 2.108.976,00 nel 2011 era stata di €. 2.160.212,48 e nel 2010 era stata di €.2.019.561,00.

Le entrate sono state nel 2015 €. **2.178.284,64**, nel 2014 di €. 2.157.723,62, mentre nel 2013 sono state €. 2.087.263,80, nel 2012 erano €.2.158.432,00, nel 2011 erano state €. 2.169.511,32.

Rispetto al Budget 2015 approvato dal CdA il 28.12.2015 si è registrato un aumento delle attività di circa €. 60.0000,00 come di seguito evidenziato nella tabella

| BUDGET 2015 | ENTRATE | USCITE |
|-----------------------------|----------------|---------------|
| Iniziale al 30.12.2013 | 2.110.879,00 | 2.110.879,00 |
| 1° variazione al 28.12.2015 | 2.111.166,43 | 2.111.166,43 |
| Rendiconto al 9.5.2016 | 2.178.284,64 | 2.167.200,51 |

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

- la retta è rimasta, dal 1.4.2014, fissata in €. 54,50 (stessi livelli del 2010, mentre era stata di €. 54,00 nei primi 3 mesi dell'anno, ridotta, per un breve periodo, dal 1.3.2012 in base ad un accordo con la SdS); -

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

- Nel 2015 abbiamo un contributo dalla Fondazione Cassa di Risparmio di San Miniato di €. 10.00,00 ed un contributo dal Consorzio Cuoiodepur di €. 2.000,00 ed altri contributi per €. 400,00.

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

| RICAVI | 2013 | %2013 | 2014 | %2014 | 2015 | %2015 |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Rette sociali e privati | 1.222.997,50 | 57,53% | 1.243.751,99 | 57,45% | 1.256.231,21 | 57,67% |
| Quota sanitaria | 884.308,56 | 41,60% | 882.296,45 | 40,75% | 884.813,57 | 40,61% |
| Contributi del | 0 | | 0 | | 0 | 0 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|------------|
| Comune | | | | | | |
| Fondazione CRSM | 10.000,00 | 0,47% | 0 | | 10.000,00 | 0,46% |
| Contributi vari | 2.094,00 | 0,09% | 3.508,33 | 0,16% | 2.400,00 | 0,11% |
| Altre entrate e recuperi | 6.000,47 | 0,28% | 5.122,17 | 0,23% | 1.150,68 | 0,05% |
| Rimborsi tirocini extracurriculari | | | | | 9.200,00 | 0,42% |
| Altri proventi | 18.215,25 | 0,85% | 30.512,85 | 1,41% | 13.622,87 | 0,62% |
| TOTALE | 2.125.521,42 | 100 | 2.165.191,79 | 100 | 2.178.284,64 | 100 |

Come si vede le percentuali delle entrate restano costanti negli anni con circa il 57% per le rette ed il 40% delle entrate derivanti dalle quote sanitarie, il resto si riduce a circa il 3%.

Le rette per la residenza ed il centro diurno sono state 1.256.231,21, di cui a carico degli Enti pubblici per il **17,54%**, contro il 22,42% contro il 23,86% del 2012 e il 27,67% del 2011 e per **l'82,46%** a carico degli anziani o dei loro parenti, quindi la compartecipazione del pubblico è solamente meno di un quinto.

Relativamente alle compartecipazione 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 quinto 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 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| COSTI bilancio PER VOCE E PERCENTUALE DI INCIDENZA SPESE PERSONALE | 36,97% | 36,25% | 33,86% | 31,07% | 30,03% |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| personale | 646.900 | 631.292 | 615.909 | | |
| Personale socio-sanitario | | | | 296.892,02 | 281.112,48 |
| Personale sanitario | | | | 107.331,39 | 109.902,89 |
| Personale amministrativo | | | | 63.629,61 | 67.481,53 |
| Personale lavanderia | | | | 47.208,91 | 44.315,87 |
| Oneri previdenziali INAIL | | | | 9.654,77 | 9.721,54 |
| Oneri previdenziali CPDEL | | | | 129.217,40 | 119.341,44 |
| Oneri previdenziali ex CPDEL | | | | 12.982,51 | 12.247,02 |
| formazione | 2.345 | 1.773 | 2.265 | 2.548,20 | 6.412,64 |
| rimborsi missioni | 419 | 1.240 | 1.625 | 318,4 | 466,98 |
| Rinnovo contrattuale | 18.000a | 28.000a | = | | |
| fondo risorse decentrate | 102.029 | 102.300 | 102.028 | | |
| T | 769.693 | 764.605 | 721.827 | 669.783,21 | 651.007,36 |
| | | | | | |
| LAVORO INTERINALE | 5,42% | 6,37% | 6,20% | 9,83% | 8,45% |
| Lavoro interinale | 112.820 | 134.361 | 132.115 | | |
| Prestazioni lavoro sanitario | | | | 92.236,45 | 58.773,38 |
| Prestazioni lavoro amministrativo | | | | 20.321,77 | 19.646,53 |
| Prestazioni lavoro socio sanitario | | | | 99.400,54 | 104.812,12 |
| T | | | | 211.958,76 | 183.232,03 |
| | | | | | |
| IRAP | 2,44% | 2,48% | 2,23% | 2,45% | 3,50% |
| IRAP personale ASP | | | | 38.500,94 | |
| IRAP interinale | | | | 14.400,00 | |
| T | 50.868 | 52.491 | 47.608 | 52.900,94 | 75.933,01 |
| | | | | | |
| APPALTO COOPERATIVE | 28,14% | 28,11% | 31,46 | 31,23% | 29,60% |
| assistenza anziani non autosufficienti | 289.377 | 293.163 | 361.155 | | |
| Assistenza anziani autosufficienti | 132.457 | 137.506 | 134.291 | 495.306,93 | 469.113,53 |
| Servizi ausiliari | 78.162 | 78.647 | 82.848 | 82.847,76 | 82.847,76 |
| fisioterapia | 44.292 | 42.412 | 49.166 | 48.571,20 | 46.547,60 |
| animazione | 41.470 | 40.998 | 42.723 | 46.547,30 | 43.141,77 |
| T | 585.758 | 592.726 | 670.193 | 673.273,19 | 641.650,66 |
| | | | | | |
| | | | | 0,16% | 0,26% |
| TIROCINIO EXTRACURRICULARE | | | | 3.500,00 | 5.700,00 |
| | | | | | |
| UTENZE | 4,31% | 5,29% | 5,20% | 4,71% | 5,74% |
| Gas metano | 42.989 | 57.447 | 54.010 | 43.618,24 | 41.560,20 |
| acqua | 16.489 | 18.473 | 21.062 | 22.324,65 | 16.250,92 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | |
|--|------------------|------------------|-----------------|-------------------|-------------------|
| energia elettrica | 26.761 | 32.342 | 32.407 | 32.353,20 | 29.338,86 |
| telefono | 3.530 | 3.366 | 3.397 | 3.372,79 | 3.422,49 |
| Nettezza Urbana | | | | | 33.847,35 |
| T | 89.769 | 111.628 | 110.878 | 101.668,88 | 124.419,82 |
| | | | | | |
| SPESE PER SERVIZI | 2,80% | 3,23% | 3,14% | 3,15% | 2,57% |
| Servizio medico competente e spese mediche | 286 | 1.518 | 369 | 1.525,52 | 1.317,08 |
| disinfestazione e derattizzazione | 2.419 | 2.560 | 2.689 | 2.440,00 | 1.379,80 |
| Assistenza software e programmi | 3.514 | 3.864 | 7.326 | 4.784,76 | 988,2 |
| contabilità personale | 5.500 | 5.269 | 5.559 | 7.042,74 | 5.922,73 |
| Software rilevazione presenze dip. | 1.722 | 1.755 | 1.937 | | |
| Assicurazioni immobili | 7.088 | 5.974 | 5.876 | 9.250,00 | 3.200,00 |
| Assicurazioni RCT | | | | | 1.900,00 |
| Assicurazione automezzi | | | | 706,5 | 823 |
| servizi postali | 1.901 | 1.200 | 1.439 | 1.372,15 | 818,43 |
| Rimborsi volontariato | 10.916 | 12.419 | 12.405 | 13.420,36 | 12.498,12 |
| Trasporti e facchinaggi (*volontario) | 5.000 | 5.000 | 5.000 | 5.012,30 | 5.000,00 |
| parrucchiera e podologa | 15.600 | 18.876 | 18.915 | 19.032,00 | 19.032,00 |
| Sistema qualità | | 4.807 | 3.159 | 3.064,59 | 1.586,00 |
| Servizi attività ricreative | | | | | 1.363,73 |
| servizio religioso | 220 | 319 | 204 | 451,93 | - |
| Visite fiscali | 1.948 | 1.691 | 129 | 0 | - |
| Convenz. Controllo Elettricità | 2.290 | 1.150 | 1.150 | 0 | |
| Consulenza gas | | | 250 | 0 | |
| Commissioni – consulenza gare e ndv | | 1.500 | 500 | 0 | |
| Arrotondamenti | | 250 | 32 | | |
| T | 58.404 | 68.152 | 66.939 | 68.102,85 | 55.829,09 |
| | | | | | |
| INCARICHI E CONSULENZE | 0,53% | 0,75% | 0,25% | 0,39% | 0,50% |
| Tecnici sicurezza, consulenti, impianti | 3.760 | 5.559 | 4.441 | 6.111,73 | 3.310,20 |
| Elaborazione inventario | - | - | - | - | 2.000,00 |
| Spese legali | 7.374 | 10.422 | 1.000 | 2.391,40 | 5.556,67 |
| T | 11.134,00 | 15.981,00 | 5.441,00 | 8.503,13 | 10.866,87 |
| | | | | | |
| VITTO E ALIMENTARI | 9,87% | 9,69% | 9,56% | 9,27% | 9,27% |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|-------------------|-------------------|
| Servizio ristorazione | 205.396 | 204.452 | 203.759 | 199.921,24 | 201.063,73 |
| T | 205.396 | 204.452 | 203.759 | 199.921,24 | 201.063,73 |
| SPESE PER BENI MATERIALI | 2,79% | 2,77% | 3,57% | 2,62% | 3,14% |
| Materiali incontinenza | 22.326 | 18.518 | 28.147 | 15.550,09 | 21.571,41 |
| presidi sanitari | 9.158 | 10.959 | 17.312 | 13.475,51 | 9.571,93 |
| D.P.I dispositivi sicurezza | 1.917 | 2.211 | 3.149 | 1.627,44 | 1.177,67 |
| Ausili e attrezzature sanitarie | | | | 1.357,61 | 794,92 |
| Prodotti di cancelleria | 2.160 | 2.924 | 3.149 | 3.669,96 | 4.279,45 |
| prodotti pulizia | 2.788 | 1.246 | 1.436 | 2.645,69 | 742,29 |
| m.monouso (tovaglie, bicchieri. Piatti | | | 4.364 | 6.368,15 | 6.406,17 |
| Detersivi per lavastoviglie-lavapadelle | 758 | 282 | 188 | 368,3 | 1.443,70 |
| Acquisto stoviglie | | | | 230,54 | 308,44 |
| Generi diversi | | | | 931,41 | 410,9 |
| Prodotti per igiene personale (carta igienica, saponi...) | 16.564 | 18.311 | 8.995 | 3.292,97 | 4.528,41 |
| Bavagli monouso | | | 3.879 | 5.505,26 | 10.676,22 |
| carburante automezzi | 1.370 | 1.520 | 1.399 | 1.433,96 | 1.593,88 |
| Acquisto mobili e attrezzature | | | | | 2.535,76 |
| materiali per attività ricreative e gite | 1.138 | 1.639 | 4.198 | 5.482,53 | 2.163,99 |
| T | 58.179 | 57.610 | 76.216 | 56.489,68 | 68.205,14 |
| COMPENSI ORGANI | | | | | |
| Compensi amministratori | 10.096 | 10.850 | 9.640 | 10.837,45 | 420,00 |
| Compensi ai revisori | | | | | 5.250,00 |
| Rimborsi spesa amministratori | | | | | 600,00 |
| T | 10.096 | 10.850 | 9.640 | 10.837,45 | 6.270,00 |
| ALTRI COSTI | | | | | |
| Adesione associazioni diverse | | | | 600,00 | 150,00 |
| Abbuoni e arrotondamenti | | | | | 2.947,55 |
| Bolli su fatture | 2.517 | 4.922 | 2.460 | 3.210,04 | 3.028,70 |
| T. | 2.517 | 4.922 | 2.460 | 3.810,04 | 6.126,25 |
| LAVANDERIA-GUARDAROBA | 1,35% | 1,02% | 0,84% | 0,77% | 0,97% |
| servizio lavanolo | 16.510 | 14.392 | 14.054 | 13.466,23 | 14.124,49 |
| acquisto tovaglie, vestiario dip. | 5.104 | 2.474 | | 54,9 | 2.326,78 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|------------------|------------------|
| Detersivi lavanderia | 6.545 | 4.728 | 3.829 | 3.234,75 | 3.637,82 |
| Guardaroba residenti | | | | | 1.112,10 |
| T. | 28.159 | 21.599 | 17.883 | 16.755,88 | 21.201,19 |
| MANUTENZIONI | 2,13% | 0,94% | 1,12% | 1,28% | 2,51% |
| manutenzioni immobile | | | 5.058 | 2.202,54 | 2.017,41 |
| manutenzioni varie (impianti) | 25.739 | 17.584 | 17.085 | 19.217,62 | 15.195,40 |
| acquisti materiali e attrezzature | 17.741 | 1.411 | 1.360 | 1.825,33 | 1.199,40 |
| Varie Manutenzioni giardino | 843 | 821 | 388 | | |
| Manutenzione software, macchinari e attrezzature | | | | 4.421,09 | 6.008,00 |
| Manutenzioni immobili previste | | | | | 30.000,00 |
| T | 44.323 | 19.816 | 23.891 | 27.666,58 | 54.420,21 |
| ONERI FINANZIARI | 0,90% | 0,78% | 0,43% | 0,40% | 0,32% |
| Interessi passivi per ammortamento mutui ipotecari e spese tenuta c/c | 17.988 | 15.572 | 8.383 | 7.864,29 | 5.871,87 |
| Oneri bancari | 646 | 781 | 865 | 747,48 | 721,65 |
| Spese postali | | | | | 354,65 |
| T | 18.632 | 16.353 | 9.248 | 8.611,77 | 6.948,17 |
| AMMORTAMENTI | 1,61% | 1,48% | 1,40% | 1,34% | 1,36% |
| Ammortamento attrezzatura e macchine elettroniche | 569 | 73 | 145 | 2.278,30 | 2.388,60 |
| Ammortamento terreni e fabbricati | 32.941 | 31.072 | 29.762 | 26.670,00 | 26.716,13 |
| T | 33.510 | 31.145 | 29.907 | 28.948,30 | 29.104,73 |
| RIMANENZE | | | | | |
| Prodotti sanitari e diversi | | | | | 850 |
| VARIE | 0,01% | | | | 1,11% |
| Sopravvenienze passive | 256 | | | 551,48 | 10.036,32 |
| Arrotondamenti e varie | | | | 5.685,20 | - |
| Insussistenza dell'attivo | | | | | 13.345,00 |
| Bolli e registro | | | | | 28,00 |
| Imposte, tasse e tributi diversi | | | | | 720,70 |
| T. | | | | | 23.230,02 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|---------------------|---------------------|
| | | | | | |
| TOTALE COSTI | 2.081.516 | 2.108.976 | 2.130.150 | 2.155.202,59 | 2.167.200,51 |
| | | | | | |
| <i>Ratei per quota capitale per ammortamento mutui ipotecari</i> | <u>43.429,75</u> | <u>46.682,56</u> | <u>48.405,20</u> | | |

Le spese restano abbastanza in linea con gli anni precedenti. La percentuale che si spende per la gestione dei servizi assistenziali, fra personale proprio, interinale e cooperative è di ben il 71,58%; lo scorso anno era stata addirittura del 74,58%, a causa delle numerose sostituzioni resesi necessarie. La seconda spesa sostenuta è quella per il vitto, cioè il 9,27%, costante negli anni, mentre al terzo posto abbiamo le utenze (a cui quest'anno so è aggiunta anche la TARI per la nettezza urbana), che è oltre il 5%. Per i servizi abbiamo speso il 2,57%, per l'acquisto dei beni il 3,14, mentre per le consulenze ed incarichi siamo addirittura appena allo 0,50%, cioè notevolmente bassi anche rispetto ad altre realtà similari.

17. 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.

| 2015 | <i>Immobilizzazioni</i> |
|--|-------------------------|
| Beni immateriali | |
| Software e licenze d'uso | €. 12.582,00 |
| Beni Materiali | |
| Terreni e fabbricati (1) | €. 889.006,70 |
| Migliorie al fabbricato (2) | €. 1.531,10 |
| Attrezzature, mobili e arredi | €. 25.061,82 |
| Macchine elettroniche ed elettromeccaniche | €.38.138,47 |



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Immobilizzazioni in corso ed
acconti (3)

€. 24.595,88

E' in corso di definizione l'inventario relativo ai beni, alle attrezzature ed alle macchine elettroniche, che verrà definito nel corso del 2016 e quindi inserito, successivamente, nel bilancio.

Per le altre voci si precisa quanto di seguito.

- (1) Siamo partiti dalla situazione patrimoniale al 31.12.2006 che vedeva un valore per i fabbricati di €. 4.025.951,73 ed altri €. 142.932,10 come valore di oggetti i mobili, per complessivi €. 4.168.883,23, con un debito, sempre a tale data, di €. 889.006,70 per i mutui contratti precedentemente per la ristrutturazione. Tale cifra viene riportata in bilancio.
- (2) Le migliorie riportate in questo valore si riferiscono all'intervento, effettuato nel corso del 2015, al primo piano di Casa Pancole dove sono state allargate le porte dell'antibagno e del bagno nel salone comune. Sono state comprate le porte ed i materiali edili, mentre i lavori sono stati portati avanti dal tirocinante e dai volontari.
- (3) Questa voce si riferisce all'intervento di ristrutturazione al primo piano di Casa Presenti, iniziato dall'agosto del 2015 e terminato nell'aprile del 2016. Le voci di spesa qui riportate si riferiscono ai lavori edili, effettuati dalla ditta Piginova, per circa €. 19.000,00 e le spese tecniche dello studio Cristiani, per circa €. 5.000,00. I lavori edili ed elettrici sono stati effettuati da altre ditte e dal muratore tirocinante nei primo mesi del 2016. Tale intervento verrà ammortizzato nel prossimo bilancio.

Per quanto riguarda il punto **le rette arretrate**, quelle più arretrate dal 2006 al 2012 sono già state iscritte nelle perdite di bilancio, mentre occorre valutare quelle ancora da riscuotere al 31.12.2015, che ammontano ad € 142.564,58, di questa somma bel 124.882,93 è in capo a 5 ospiti, che hanno notevoli cifre d pagare. Comunque per queste situazioni si può dire che:

-L. è stato nominato l'Amministratore di sostegno da pochi mesi, è in corso anche una causa per pignoramento immobile;

-G. è stato nominato l'Amministratore di sostegno da pochi mesi,

-P. l'Amministratore di sostegno sta cercando di risolvere la situazione,

-S. è stato nominato da poco l'Amministratore di sostegno e dovrebbe risolvere il debito,

-S. occorre fare un'azione verso il figlio e definire la situazione.

Per tutti questi casi, escluso l'ultimo è in corso l'azione legale, o ii necessari contatti con gli Amministratori di sostegno, dell'Avv. Daini Palesi Ginetta per definire le situazioni.

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

Riteniamo che queste rette arretrate per la gestione 2014e 2015 siano recuperabili nei prossimi mesi.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Per il momento quindi non riteniamo di prevedere nessuna perdita relativamente al 2015, nè presunta svalutazione sui crediti, perché stiamo seguendo la situazione, entro pochi mesi riferiremo la situazione al Consiglio d'Amministrazione ed ai Sindaci revisori.

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.

Abbiamo comunque accantonato €. 5.975,11,relativi alle cauzioni al 31.12.2006, ed €. 34.586,20 per le cauzioni dal 2007 ad oggi, da conteggiare eventualmente per i morosi che le hanno anticipate.

La questione del recupero crediti va inquadrata nella normativa regionale sulle partecipazioni e alla luce delle numerose sentenze che vengono emesse dai diversi organi di giudizio. Si precisa al riguardo che oltre agli utenti, in caso di morosità, andrebbero chiamati in causa anche i Comuni, che hanno inviato gli assistiti, poiché sono titolari del servizio che i gestori effettuano per loro conto. Tale possibilità è però difficoltosa e quindi è opportuno attivare l'azione legale appena possibile.

INTERVENTI SULLA STRUTTURA

Dopo aver completato,negli anni precedenti, il rinnovo degli arredi (soprattutto letti e poltrone), delle lampade d'emergenza ed aver effettuato vari interventi di manutenzione,avere rivestito le poltroncine, avere arredato il centro benessere, lo scorso anno,nel 2015 ci siamo concentrati prioritariamente nella ristrutturazione del 1° piano di Casa Presenti, sostenendo le spese sotto riportate.

Lavori di ristrutturazione 1° piano di Casa Presenti:

| | TIPOLOGIA INTERVENTO | DITTA | SPESA |
|---|--|------------------|--------------|
| 1 | Incarico progetto di ristrutturazione | Studio Cristiani | €. 6.217,12 |
| 2 | Lavori di ristrutturazione edile e strutturali | Piginova | €. 20.195,06 |
| 3 | Impianto idraulico e materiali per sanitari | Giulio Gozzini | €. 13.865,50 |
| 4 | Smaltimento materiali di risulta | Edilgiada | €. 660,00 |
| 5 | Materiali elettrici e lampade | Elettroimpianti | €. 1.000,00 |
| 6 | Installazione vetri bagni | Tecnoglass | €. 774,70 |
| | Totale provvisorio | | €. 42.712,38 |

Oltre alle spese sopra descritte molti lavori di rifinitura per bagni, camere, corridoio ed ambienti vari sono stati portati avanti dal tirocinante muratore e dai volontari addetti alle piccole manutenzioni, cosa che ci ha permesso di risparmiare diversi soldi.

Inoltre abbiamo effettuato altre spese come di seguito specificato:



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| | | |
|---|---|-------------|
| 1 | Allargamento aperture antibagno e bagno salone del 1° piano Casa Pancole, con installazione di nuove porte. | €. 1.531,10 |
| 2 | Acquisto di n° 3 televisori per camere | €. 426,40 |
| 3 | Sollevapersona per vasca idromaassaggi | €. 536,80 |
| 4 | Telo per gazebo giardino | €. 427,00 |
| 5 | Rinnovo totale divise personale ASP | €. 2.506,70 |
| 6 | Acquisto asciugamani per bagno | €. 1.080,31 |

Dal 2014 grazie all’inserimento di un muratore a progetto abbiamo potuto effettuare molti interventi sulla struttura, senza costi per l’Azienda. In particolare sono state effettuate molte riprese in diversi ambienti ai nuclei e molte tinteggiature.

Tutti questi interventi sull’immobile, sugli impianti e le attrezzature ed arredi acquistati hanno permesso nel 2015 di migliorare la qualità dei servizi, di garantire l’efficienza della struttura e di adeguarsi alle normative.

Vista la spesa complessiva di oltre €. 40.000,00 per la ristrutturazione del primo piano di Casa Presenti, con la realizzazione di bagni in camera, riteniamo opportuno effettuare un accantonamento di ulteriori €. 30.000,00, che potranno servire per effettuare lavori sul piazzale “Piera Lucca”, altri interventi sull’immobile, acquistare attrezzature ed intervenire sugli impianti. Con questo ulteriore accantonamento il “Fondo accantonamento manutenzioni future” viene portato ad €. 86.685,96.

18. CONSIDERAZIONI SULLA GESTIONE

L’esercizio 2014 si era chiuso con la seguente situazione:

| | 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 |

Al 31.12.2015 abbiamo la seguente situazione:

| | ATTIVITA’ | PASSIVITA’ |
|---------------------------|---------------------|---------------------|
| Stato patrimoniale | 2.234.830,04 | 2.223.754,91 |

| PROFITTI E PERDITE | COSTI | RICAVI | UTILE D’ESERCIZIO |
|---------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|
| | 2.167.200,51 | 2.178.284,64 | 11.084,64 |

Il bilancio nel 2015 si è chiuso positivamente e con un’utile di **€. 11.084,64** e che non vi sono sofferenze da considerare.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

Il risultato è stato quindi positivo ed è stato possibile, grazie alla riduzione delle spese per le sostituzioni ed alla notevole occupazione dei posti letto, oltre le previsioni.

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:

- Fondo imposte e tasse per €. 10.592,29, (per il pagamento della TARI),
- Rinnovi contrattuali per €. 46.000,00 (qualora, come sembra, ci sarà il rinnovo del contratto. Cifra che riteniamo congrua),
- Fondo produttività per €. 38.996,00, (per pagare la produttività 2015)
- Fondo svalutazione crediti per €.24.712,13 (dopo che sono stati utilizzati €. 22.000,00 nel bilancio del 2014),
- Fondo ferie maturate e non liquidate per €. 28.239,31 (rispetto ad €. 36.681,74 dello scorso anno, perché abbiamo meno ferie da liquidare);

Inoltre, come detto, abbiamo in:

- Accantonamento manutenzioni future di €. 86.685,96 (come detto precedentemente),
- Debiti diversi per €. 37.456,16 (diversi di queste somme sono relative a previsioni degli esercizi precedenti per compensi agli amministratori, come previsione di massima. Tuttavia riteniamo da rivedere questa cifra, viste le normative vigenti).

Relativamente al bilancio 2015 occorrono anche altre considerazioni, collegate alla gestione -per quanto riguarda l'IRAP occorre rilevare che dovrebbero essere state pagate somme maggiori, dovute alla nuova impostazione della gestione paghe, che occorre rivedere ed avviare la pratica per il recupero delle somme pagate in più (Vedi U4801042).

-per le utenze la fattura registrata (Vedi U4001030) per la TARI (nettezza urbana) dovrebbe essere sbagliata, perché non è stata tenuta di conto della riduzione del 40% prevista per le case di riposo, comunque l'ufficio tributi del comune sta verificando la situazione con la Geofor.

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.



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Del Campana Guazzesi”

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

| COSTO SOCIALE 2014 | | € /al giorno | 2015 | |
|---|------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------|
| <i>Tot. giornate sociali</i> | 22.226 | | 22.726 | |
| VOCE DI COSTO | IMPORTO | | IMPORTO | €/giorno |
| RESPONSABILE DELLA STRUTTURA | €. 57.400,00 | €. 2,58 | €. 59.60,33 | €. 2.62 |
| ADDETTI ALL'ASSISTENZA DI BASE DELLA PERSONA (N.1 OPERATORE OGNI 10 OSPITI) | €. 332.284,00 | €. 10,45 | €. 226.906,25 | €. 9,98 |
| AMMINISTRATIVI (2 impiegati) | €. 62.933,00 | €. 2,83 | €. 64.105,19 | €. 2.82 |
| ANIMAZIONE (2 operatori+amateriali+gite) | €. 52.946,93 | €. 2,38 | €. 47.468,76 | €. 2.09 |
| LAVANDERIA E GUARDAROBA (2 operatori+appalto B. piana+detersivi) | €. 75.755,00 | €. 3,41 | €. 82.938,78 | €. 3,65 |
| VITTO (intersa giornata alimentare) | €. 199.921,23 | €. 8,99 | €. 201,063,73 | €. 8,85 |
| SERVIZI AUSILIARI (coop) | €. 85.881,75 | €. 3,86 | €. 82.847,76 | €. 3,65 |
| UTENZE (acqua,luce,gas,telefono) | €. 101.668,88 | €. 4,57 | €. 124.419,99 | €. 5,47 |
| AGGIORNAMENTO PERSONALE(iscriz. corsi) | €. 2.866,60 | €. 0,13 | €. 6.412,64 | €. 0,28 |
| SPESE VARIE - (Imposte,tasse,assicurazioni,trasporti, cancelleria, piccole attrezzature,monouso) | €. 30.250,00 | €. 1,36 | €. 21.032,17 | €. 0,93 |
| MANUTENZIONE ORDINARIA | €. 42.761,73 | €. 1,92 | €. 72.618,38 | €. 3,20 |
| AMMORTAMENTO IMMOBILI o AFFITTO | €. 26.670,20 | €. 1,20 | €. 26.670,20 | €. 1,17 |
| AMMORTAMENTO MOBILI - ARREDI | €. 2.278,30 | €. 0,86 | 2.380,60 | €. 0,10 |
| SPESE DI GESTIONE(I.626/94 -HACCP, consulenze, revisori, incarichi, paghi, software) | €. 36.358,19 | €. 1,64 | €. 31.041,49 | €. 1,37 |
| PARRUCCHIERE E PODOLOGO | €. 19.032,00 | €. 0,86 | €. 19.032,00 | €. 0,84 |
| MANUTENTORE, GIARDINIERE, SPAZI ESTERNI | €. 5.000,00 | €. 0,22 | €. 5.000,00 | €. 0,22 |
| ALTRE SPESE (rifiuti speciali,derattizzazione, ecc.) | €. 4.596,56 | €. 0,22 | €. 2.868,59 | €. 0,13 |
| MATERIALE IGIENICO SANITARIO Oltre quello compreso nella quota sanitaria (telini, bavagli, prodotti igienici...) | €. 8.798,23 | €. 0,40 | €. 6.855,19 | €. 0,30 |
| Altro (Sopravvenienze, rimanenze, bolli...) | | | 29.208,87 | €. 1,29 |
| Differenzaa bilancio | | | 5.655,24 | €. 0,25 |
| QUOTA INTERESSI MUTUI | €. 7.869,29 | €. 0,25 | 5.871,67 | €. 0,26 |
| INTERESSI PASSIVI E ONERI BANCARI | €. 747,48 | €. 0,03 | 721,85 | €. 0,03 |
| Totale costi di parte sociale | €. 1.056.014,37 | €. 47,51 | €. 1.092.903,67 | €. 49,49 |



| COSTO SANITARIO 2014 | | € /al giorno | 2015 | |
|--|-----------------------|-------------------------|------------------------|------------------|
| <i>Tot. giornate sanitarie</i> | 18.155 | | gg. 18.230 | |
| VOCE DI COSTO | IMPORTO | | IMPORTO | €/giorno |
| MATERIALE SANITARIO | €. 32.016,63 | €. 1,76 | €.31.937,00 | €. 1,75 |
| PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA ALLA PERSONA | €. 776.096,00 | €. 42,75 | €. 748.559,93 | €. 42,81 |
| INFERMIERI | €. 239.486,00 | €. 13,19 | €. 215.455,50 | €. 11,82 |
| FISIOTERAPIA | €. 48.571,20 | €. 2,68 | €. 46.457,40 | €. 2,55 |
| Totale costi di parte sanitaria | €.1.096.169,83 | €. 60,38 | €. 1.074.296,84 | €. 57,19 |
| TOTALE COSTI 2014 | €.2.152.184,20 | €.107,89 | €.2.167.200,84 | €. 106,68 |

Ne deriva che il costo giornaliero per assistere un anziano non autosufficiente, in base al bilancio consuntivo del 2015, risulta di €. **107,28** circa, mentre negli anni precedenti abbiamo la seguente situazione:

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Costo complessivo | €. 105,10 | €. 106,27 | €. 106,23 | €. 108,98 | €. 107,89 | €. 106,68 |

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 2015 abbiamo avuto un aumento delle giornate di presenza complessive circa 500 giornate in più di occupazione dei posti letto, mentre quelle sanitarie sono state 75 in più.

I costi complessivi sono diminuiti di €. 1,21 al giorno, grazie alla maggiore occupazione dei posti letto.

Si tratta però di considerare che ci sono diverse poste da rivedere: per l'IRAP, da avviare l'azione di recupero delle somme pagate in più nel 2015 (per circa €. 27.000,00), per le utenze occorre rivedere i conteggi della TARI, perché non è stato considerato l'abbattimento del 40% previsto nel regolamento (circa €. 15.000,00), per le manutenzioni è stata considerata la cifra accantonata (€. 30.000,00). Altre poste di bilancio vanno considerate come le sopravvenienze passive e l'insussistenza dell'attivo (per circa €. 23.000,00). Se consideriamo questi elementi potremo dire che il costo, puro di gestione per l'esercizio 2015, si potrebbe ridurre di circa €. 3,00 al giorno, per arrivare ad un costo effettivo depurato di circa €. 103,00 al giorno.

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



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

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

Nel corso dell'anno abbiamo promosso un benchmarking sui costi relativi al consuntivo 2014, a cui hanno aderito ben 10 Aziende pubbliche di servizi alla persona della Toscana ed abbiamo avuto la seguente media:

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

La spesa dell'ASP Del Campana Guazzesi è superiore, in teoria, di 3 punti alla media, nella gestione 2015, se consideriamo i costi effettivi, per le motivazioni sopra espresse, si arriva alla media o forse anche qualcosa in meno.

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

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

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. Infatti i costi sanitari, relativi alla gestione 2015, sono sensibilmente superiori a quelli sociali.

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
