



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

---

Allegato deliberazione CdA n° 2 del 26.4.2018

## RENDICONTO BILANCIO ANNO 2017

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

---

San Miniato 24 aprile 2018

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

**OGGETTO:** Relazione attività e rendiconto anno 2017.

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 2017. Questo documento affronta alcuni aspetti principali della gestione dell'ASP, mentre rinviando per altri punti alla nota relativa al raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore per il 2017 (approvata dal CdA con deliberazione n° 1 del 26.4.2018). I due atti possono costituire un sintetico "bilancio sociale" da poter, eventualmente, diffondere, in forme adeguate, anche all'esterno dell'Azienda, agli operatori, agli utenti, alle associazioni ed agli *stackholders*.

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

Nel 2016 come ARET (l'Associazione Regionale delle ASP) abbiamo partecipato a molti incontri convocati dalla Regione Toscana con i gestori pubblici e privati, discutendo dello schema di accordo e dei costi da definire per la compartecipazione alla retta e per la quota sanitaria, l'ultimo incontro con le altre associazioni dei gestori lo abbiamo avuto nel gennaio 2017, tuttavia la Regione aveva già deciso in pratica tutto e non sono stati accolti altri cambiamenti, né la richiesta di aumento di quota sanitaria.

In conclusione la quota massima di compartecipazione è stata prevista in €. 53,50, mentre non è stata ritoccata la quota sanitaria; mentre con l'approvazione della deliberazione della Giunta Regionale Toscana n° 995 del 26 ottobre 2016 è stata inoltre stabilita la bozza di accordo fra i diversi soggetti, che introduce la Libera Scelta e stabilisce le regole attuative delle nuove normative.

2

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.

---

La Società della Salute di Empoli, insieme alla zona del Valdarno, nella parte finale del 2016 ha convocato le RSA in diverse riunioni per stabilire come attuare localmente la Libera Scelta, ciò ha comportato la disdetta della convenzione precedente (che sarebbe scaduta il 31 marzo 2017) e lo studio di nuovi patti. La Società della Salute ha stabilito come quota massima di compartecipazione in €. 53,00 a cui dare attuazione dal gennaio, salvaguardando gli anziani presenti all'interno delle strutture.

Abbiamo sottoscritto l'accordo nel gennaio 2017 e confermato la retta in €. 54,50, anche se la quota di compartecipazione per i nuovi ammessi sarà riferita ad €. 53,00, mentre per gli anziani ricoverati prima del 2017 non cambia niente.

Il 2017 è il primo anno dell'attuazione della Libera Scelta e nonostante le paure iniziali il nuovo sistema non ha diminuito le ammissioni, che sono rimaste più o meno uguali all'anno precedente.

Abbiamo preso parte anche agli incontri che l'ARET ha effettuato con la Regione per discutere del ruolo che nel futuro dovrebbero assumere le ASP alla luce dell'attuazione della Libera Scelta e della nuova legge sull'Accreditamento, per la quale abbiamo anche relazionato in sede di audizione al Consiglio Regionale, il 16 marzo, approvata poco dopo dal Consiglio Regionale poi impugnata dal Commissario di Governo ed ancora non sbloccata.

Abbiamo avuto uno scambio interessante con la scola rurale MFR di Douè La Fontaine a giugno e 4 ragazze di questa scuola hanno effettuato uno stage socio-assistenziale presso la nostra struttura in novembre.

Vediamo ora in dettaglio le diverse aree di attività riferite alla gestione 2017.

### **1. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

All'inizio del 2016 sono stati completati i lavori di ristrutturazione del 1° piano di Casa Presenti, iniziati il 23 agosto 2015, che hanno permesso di trasformare i 6 posti di autosufficienti esistenti in 6 posti per anziani non autosufficienti. Così il 14 aprile 2016 il Comune di San Miniato ha rilasciato la nuova autorizzazione. Pertanto attualmente la struttura ha la seguente tipologia di posti:

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Con questo intervento, completato nella primavera 2016, abbiamo così ampliato le possibilità di dare risposte alle numerose richieste per non autosufficienti, rendendo la struttura più adeguata alle attuali esigenze. Ciò ha permesso anche una maggiore flessibilità nelle risposte, infatti questi 6 posti possono essere considerati sia per autosufficienti che per non autosufficienti, secondo le domande che di volta in volta verranno presentate, come è stato fatto nel corso del 2017.

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

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, che effettua anche il tirocinio formativo presso l'ASP dal 2014, mentre l'altro nel 2017 è stato usato da babbo e figlio inviati dal Comune .

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

Alla fine del 2016 l'Azienda disponeva di 44 posti per non autosufficienti convenzionati con l'ASL n° 11 e 4, più i 6 trasformati, non convenzionati, da occupare a livello privato. Uno di questi da alcuni anni è stato convenzionato con l'ASL di Lecco, per ospitare un anziano da fuori regione. Così i posti a libero mercato (costosi per gli utenti e poco remunerativi per l'Azienda - € 95,00 al giorno-), rispetto ad altre RSA, sono stati, fino al 31 dicembre, in numero contenuto. Convenzionati 31.12.2017 risultano 40.

Gli anziani ospitati nella struttura residenziale, al 31 dicembre 2017, avevano la seguente provenienza:

<i>Comune di provenienza</i>	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
SAN MINIATO	25	27	26	26	23	23	23
CASTELFRANCO	7	4	3	1	2	3	2
MONTOPOLI	5	4	4	6	5	5	3
SANTA CROCE	1	2	2	3	3	5	5
FUCECCHIO	6	5	5	6	6	4	5
EMPOLI	4	7	6	5	6	9	13
CERTALDO	4	4	4	5	5	3	3
MONTEPERTOLI			1	1	3	2	
MONTELUPO	1	1	2	1	1	1	1
CASTELFIORENTINO		1		1	1		1

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.

CERRETO GUIDI	2				1		1
VINCI	1	1	1	1	1	1	
MONTAIONE		1	1	1		1	
LASTRA A SIGNA	1	1	1				
FIRENZE					1	1	
COLICO (Lecco)	1	1	1	1	1	1	1
NOVARA				1	1		1
Estero (Senegal)						1	1
	58	59	57	59	60	60	60

Gli utenti del Comune di San Miniato rappresentano quindi quasi il 40%, gli altri sono della zona socio-sanitaria, mentre 2 sono fuori regione (trasferiti per avvicinarsi ai parenti), un assistito è originario del Senegal ed è stato inserito dai servizi sociali, segno che presto avremo a che fare anche con questo tipo di utenti anche in misura maggiore dell'attuale.

Sempre alla data del 31.12. 2017, nei posti semiresidenziali, erano presenti:  
-6 utenti di Centro Diurno (che si alternano nei giorni della settimana),  
-1utente invece presente al Centro Aperto.

Nell'anno 2017 abbiamo prestato l'assistenza complessivamente a 100 utenti, fra residenziali e semiresidenziali, come meglio specificato sotto:

TIPOLOGIA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Di cui Donne	Di cui Uomini
Autosufficienti	13	16	15	15	11	14	4	10
Non autosufficienti convenzionati ASL n 11	59	60	59	68	77	54	39	15
Non autosufficienti privati	16	12	7	16	11	19	12	7
Non autosufficienti convenzionati con altre ASL	2	2	2	1	1	1	-	1
<b>TOTALI Residenziali</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>83</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>55</b>	<b>33</b>
Centro Diurno	9	6	6	16	8	11	8	3



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Centro Aperto	3	3	4	4	1	1	1	-
<b>TOTALI Semiresidenziali</b>	12	9	10	20	9	12	9	3
<b>TOTALI UTENTI ASSISTITI</b>	102	99	93	120	109	100	64	36

Nel corso dell'anno 2017 si sono verificate le seguenti variazioni:

- Sono stati ammessi 25 persone (di cui 14 donne e 11 uomini)
- Sono decedute 7 persone (di cui 5 donne e 2 uomini)
- Sono state dimesse, soprattutto per temporaneità di ammissione, 17 persone (di cui 9 donne e 8 uomini).

Pertanto i transitati, cioè coloro a cui è stata prestata assistenza nell'anno, nella tipologia residenziale sono stati per **74**.

Oltre a 2 persone ammesse d'urgenza per brevissimi periodi.  
 Quindi abbiamo dato risposte ai bisogni di molti utenti e famiglie.

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

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

L'età media è calata, 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 invece che abbiamo ben 15 anziani (di cui 4 autosufficienti) 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	2014	Di cui donne 2014	2015	Di cui donne 2015	Di cui uomini 2015	2016	Di cui donne 2016	Di cui uomini 2016	2017	Di cui donne 2017	Di cui uomini 2017
<b>0-64</b>	<b>3</b>	1	<b>2</b>	1	1	3	1	2	3	1	2



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

<b>65-74</b>	<b>10</b>	3	<b>11</b>	3	8	13	4	9	14	5	9
<b>75-85</b>	<b>26</b>	19	<b>26</b>	18	8	28	21	7	24	16	8
<b>oltre 85</b>	<b>20</b>	13	<b>21</b>	18	3	16	13	3	19	17	2
<b>TOTALE</b>	<b>59</b>	36	<b>60</b>	40	20	<b>60</b>	39	21	<b>60</b>	<b>39</b>	<b>21</b>

Le donne rappresentano oltre il 65% (rispetto l 66% dello scorso anno).

Confrontando le giornate e la media di presenza del 2014, 2015, 2016 e 2017 abbiamo la seguente tabella:

TIPOLOGIA	Giornate annue 2014	N° persone medie presenze giornaliera 2014	Tasso % di occup.ne posti 2014	Giornate annue 2015	N° persone medie presenze giornalier e 2015	Tasso % di occup.ne posti 2015	Giornate annue 2016	N° persone medie presenze giornalier e 2016	Tasso % di occup.ne posti 2016	Giornate annue 2017	N° persone medie presenze giornaliera 2017
<b>Autosufficienti (12 pl)</b>	3.892	10,66	88,83	4.440	12,16	101,36	4.016	10,97	91,41	<b>3.926</b>	<b>10,76</b>
<b>Non autosufficienti (48pl)</b>	17.554	48,09	100,18	17.715	48,53	101,11	17.821	48,69	101,44	<b>17.652</b>	<b>48,36</b>
<b>Di cui solo privati</b>	986	2,7	135	1.110	3,04	104,65	1.636	4,47	136,74	<b>2.514</b>	<b>6,89</b>
<b>Di cui solo convenzionati extra ASL 11 (2pl)</b>	703	1,92	96,3	365	1	100	366	1	100	<b>360</b>	<b>0,99</b>
<b>Centro Diurno (60% equivalente)</b>	1.001 = 601	2,74 = 1,64	68,5	858 = 515	2,35 = 1,41	58,76	746 = 448	2,03 = 1,22	50,95	<b>1133 = 680</b>	<b>3,10 = 1,86</b>
<b>Centro aperto (37% equivalente)</b>	484 = 179	1,32 = 0,79	44	152 = 56	0,41 = 0,15	20,82	68 = 25	0,18 = 0,06	6,19	<b>204 = 75</b>	<b>0,56 = 0,21</b>

Nel 2017, grazie al ricovero temporaneo di alcuni soggetti, abbiamo avuto la media del **59,12** su 60 posti disponibili, Siamo riusciti ad occupare stabilmente i 48 posti per non autosufficienti, cosa che ci ha permesso di raggiungere una buona performance. I posti convenzionati con l'ASL erano 44 al 31 dicembre 2016, mentre dopo un anno di Libera scelta abbiamo avuto 40 convenzionati a fine 2017, di cui 1 fuori regione. Sono calati quindi i posti convenzionati, anche



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

in attuazione del Libero mercato. Abbiamo avuto invece quasi una media di 7 persone come privati, rispetto ai 4,5 dello scorso anno.

In pratica alcuni dei 12 posti di autosufficienti sono convertiti in posti per non autosufficienti, in virtù della flessibilità acquisita con il cambiamento dei posti al 1° piano di Casa Presenti.

Le giornate di presenza negli ultimi 5 anni:

Anno	2013	MEDI A PRESE NTI gg 2013	2014	MEDI A PRES ENTI gg 2014	2015	MEDI A PRES ENTI gg 2015	2016	MEDIA PRESE NTI gg 2016	2017	MEDI A PRESE NTI gg 2017
<b>Tipologia</b>										
Autosufficienti	4.076	11,17	3.892	10,66	4.440	12,16	4.016	10,97	3.926	10,76
Centro aperto equivalenti	175	0,48	179	0,49	56	0,15	25	0,006	75	0,21
<b>TOTALI GG AUTOSUFF. TI</b>	<b>4.251</b>	<b>11,65</b>	<b>4.071</b>	<b>11,15</b>	<b>4.496</b>	<b>12,32</b>	<b>4.041</b>	<b>11,04</b>	<b>4.001</b>	<b>10,97</b>
Non autosufficienti	17.181	47,07	17.554	48,1	17.715	48,53	17.821	48,69	17.652	48,36
Centro Diurno equivalenti	443	1,21	601	1,65	515	1,41	448	1,22	680	1,86
<b>TOTALE GG NON AUTOSUFF</b>	<b>17.624</b>	<b>48,28</b>	<b>18.155</b>	<b>49,73</b>	<b>18.230</b>	<b>49,94</b>	<b>18.269</b>	<b>49,91</b>	<b>18.332</b>	<b>50,22</b>
<b>TOTALE GG COPLESSIVE</b>	<b>21.875</b>	<b>59,93</b>	<b>22.226</b>	<b>60,89</b>	<b>22.726</b>	<b>62,26</b>	<b>22.310</b>	<b>60,95</b>	<b>22.333</b>	<b>61,19</b>

**Per i servizi residenziali abbiamo quindi n° 21.578 di presenza, con un tasso di occupazione del 98,52%, che equivale alla presenza media giornaliera di 59,12 ospiti fra autosufficienti e non autosufficienti.**

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





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Per quanto riguarda i servizi semiresidenziali si può affermare che il 2017 è stato l'anno che ha visto più presenze in assoluto per il Centro diurno con un tasso di occupazione pari al **77,50%** fra posti convenzionati privati.

Non si riesce invece ad avere molte presenze nei servizi di centro aperto, cioè per gli autosufficienti diurni. Infatti su tre posti previsti il tasso di occupazione è stato poco più dell'**11%**.

Comunque resta difficile riempire completamente i posti semiresidenziali soprattutto per quelli di centro diurno; per questi posti non vi è una grandissima richiesta anche per difficoltà di trasporto da parte delle famiglie, inoltre ci sono centri simili vicini, gestiti dal volontariato, che offrono un servizio, magari con minore qualità, ma a prezzi più bassi (low coast) e fornendo il servizio di trasporto.

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

<b>Anno</b>	2013	gg. pro capite 2013	2014	gg. pro capite 2014	2015	gg. pro capite 2015	2016	gg. pro capite 2016	2017	gg. pro capite 2017
<b>Tipologia</b>										
Autosufficienti	100	25,00	9	4,50	22	11,00	10	10,00	58	11,60
Non autosufficienti	153	8,50	180	10,58	256	11,30	243	9,34	128	6,73
<b>TOTALI</b>	<b>253</b>	12,65	<b>189</b>	9,95	<b>278</b>	11,12	<b>253</b>	9,37	<b>186</b>	7,75

Nel 2017 abbiamo avuto meno ricoveri dei due anni precedenti. Come si vede i ricoveri non sono molti segno che parecchi casi vengono trattati all'interno e l'RSA si conferma come filtro importante per il ricovero in ospedale.

Si ricorda che durante le giornate di ricovero ospedaliero è sospeso del tutto il pagamento della quota sanitaria, mentre la quota sociale, nel 2017, è ridotta del 30%, per i posti convenzionati e del 50% per i posti privati non autosufficienti.

Le giornate di **vacanza** sono state:

<b>Anno</b>	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Tipologia</b>					
Autosufficienti	0	34	5	0	5
Non autosufficienti	16	44	24	13	38
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>78</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>43</b>



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Nel 2017, numero 3 anziani hanno usufruito di un periodo di vacanza.

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

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

-21.578 quelle assistenziali, cioè di presenza effettiva anziani

- 186 quelle ospedaliere,

- 43 i giorni di vacanza,

abbiamo una presa in carico di **21.807**, che corrisponde a **59,74** anziani il giorno, contro 59,12 di persone presenti ed assistite giornalmente! Ciò corrisponde teoricamente ad un tasso di occupazione del **99,57%**.

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

Il giorno di Pasqua 2017 in famiglia sono andati 7 residenti, di cui 5 di Casa Presenti, 0 del 2° piano di Casa Pancole e 2 del 1° piano di Pancole. Un ulteriore residente di Casa Presenti ha ricevuto la visita della moglie che è rimasta con lui per il pranzo di Pasqua.

Anche A Natale 2017 diversi anziani sono andati in famiglia:

- di casa Presenti n° 5,

- di casa Pancole piano degli alberi n°1,

- di casa Pancole piano dei fiori n° 3,

per un totale di 9,

- 1 ulteriore anziano impossibilitato a muoversi del 2° piano, ha fatto il pranzo di Natale con la rispettiva consorte in un tavolo distinto in una saletta del piano.

Nel 2016 abbiamo avuto una visita ispettiva da parte dei NAS il 12 gennaio, mentre nel 2017 abbiamo avuto i NAS ad effettuare un controllo il giorno 24 aprile, mentre il controllo da parte della Commissione di Vigilanza dell'ASL il 22 novembre 2017, senza che siano state rilevate "non conformità".

La Commissione di Vigilanza ha fatto presente che i 3 posti, stabiliti per Centro aperto, non erano stati autorizzati. Noi abbiamo fatto notare che la normativa non lo prevedeva ed hanno replicato che adesso occorre presentare la relativa domanda.

## **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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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:

<b>Parametro rilevato</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>1.CADUTE</b>					
1.1 Totale	<b>84</b>	<b>65</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>30</b>
1.2 Di cui fra non autosufficienti	68 (14 cadute al p. -1; 19 al 1° p; 26 al 2° p; 3 in palestra; 5 in camera ed 1 sulla soglia ascensore)	61 + 1 diurna (23 caduti al p. -1; 20 al 1° p; 17 al 2° p; 1 al piano 0 di C. Pancole; 0 in palestra; 1 all'esterno)	36 + 2 diurni (19 caduti al p. 1°; 5 al -1; 13 al 2° p; 1 a casa propria)	17 + 2 diurni (22 cadute al p. 2°; 3 al -1; 25 al 1° p;)	<b>25 NA</b> (14 cadute al 2° p.; 3 al p. -1 e 8 al 1° p.;)  Al 1° p. vi sono state altresì <b>35 cadute</b> nel salone polivalente/refettorio di <b>1</b> residente con particolari problemi neurologici e non ha mai riportato alcun esito e/o conseguenza particolare.
1.3 Di cui fra autosufficienti	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)	9 (Due persone cadono 2 volte in RA ed 1 fuori; una persona cade 2 volte; un'altra cade 1 volta)	5 (Di cui una persona cade 1 volta in bagno, 1 in giardino ed 1 all'ascensore;)
1.4 Esito e conseguenza	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.	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	2 (N.A.) fratt. Di femore (1 al 1° ed 1 al 2° piano);  1 (A.) fratt. chiusa di scapola, (da se in giardino);	1 (NA) forte trauma cranico al p. -1; 1 (NA) contusione all'anca e 1 (NA) contusione sacro-lombare al p. 2°; 1 (NA) fratt. chiusa vertebre lombari al p. 1°;	1 (NA) forte contusione al ginocchio sx; 1 (NA) frattura ischiatica; 1 (NA) frattura di femore sx; 1 (NA) ferita con forte sanguinamento alla testa al p. 2°; 1 (NA) frattura di



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

	Polso e zigomo sx;	frattura di femore (Piano -1);			femore in palestra; e <b>1 (A)</b> Trauma facciale e contusione anca dx al p. -1;
1.5 *Lesioni traumatiche da cadute e cause varie (incidenti), all'interno della RSA. (Item 01. 01 Indicatori Reg. RSA)	<b>4 (A.)</b> al p. -1 <b>4 (N.A.)</b> al p. 1° <b>7 (N.A.)</b> <b>4 (A.)</b> al p. 2° <b>1 (D.)</b>	<b>0</b> Escluso cadute, vedi sopra.	<b>0</b> Escluso cadute, vedi sopra.	<b>1</b> Una signora NA del piano -1, si provoca un'ustione di 2° grado all'addome ed all'interno coscia dx, rovesciandosi accidentalmente del thè bollente.  Oltre agli esiti delle cadute di cui al punto 1.4 sopra.	<b>1</b> Una signora NA durante una gita ha subito la chiusura accidentale di 2 dita nello sportello della macchina, riportando delle contusioni.  Oltre agli esiti delle cadute di cui al punto 1.4 sopra.
<b>2. CATETERI</b>					
2.1 Presenti all'ingresso	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b> (1 A. ed 1 N.A)	<b>0</b>
2.2 Presenti dopo ricovero ospedale	<b>2 (N.A.)</b> al 1° piano	<b>1 (N.A.)</b> al 1° piano	<b>2 (N.A.)</b> 1 al 1° piano ed 1 al 2° piano	<b>1 (N.A.)</b> al 2° piano	<b>1 (N.A.)</b> al 2° piano
2.3 Comparsi in RSA	<b>1 (N.A.)</b> al 1° piano	<b>3 (N.A.)</b> -1 per premorienza; -1 per decubito sacrale; -1 per iperigidità poliarticolare;	<b>1 (N.A.)</b> al 2° piano per coadiuvare la guarigione di un decubito sacrale;	<b>1 (N.A.)</b> al 2° piano per coadiuvare la guarigione di un decubito sacrale;	<b>2 (N.A.)</b> al 2° piano: <b>1</b> per coadiuvare la guarigione di un decubito sacrale; <b>1</b> per coadiuvare l'immobilità temporanea di una persona affetta da Alzheimer, con frattura di femore sx;



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

a. 2.4 *Utenti che hanno sviluppato in RSA infezioni urinarie/N° utenti con CV (Item 02. 06 Indicatori Reg. RSA)	<b>4 (N.A.)</b> al 1° piano, di cui solo 1 aveva il C.V. 1 (N.A.) al 2° piano, su 2 portatori di C.V.	<b>2(1 N.A. e 1 A.)</b> al 2° piano, il N.A aveva il C.V;	<b>2 (N.A.)</b> Nessuno dei 2 aveva il C.V.	<b>3 (N.A.)</b> 2 non avevano il C.V.	<b>1 (N.A.)</b> con il C.V. collocato in H.
<b>3. LESIONI DA DECUBITO</b>					
3.1 Presenti all'ingresso	<b>1 (N.A.)</b>	<b>1 (N.A.)</b> <b>diurno</b>	<b>2 (N.A.)</b>	<b>0</b>	<b>1 (NA)</b>
3.2 Presenti dopo ricovero ospedale	<b>8 (N.A.)</b> <b>1 (A.)</b>	<b>6 (N.A.)</b> - di cui 1 per essere stata in attesa al P.S.	<b>6 (N.A.)</b>	<b>5 (N.A.)</b> di cui 3 in fase di premorienza	<b>3 (NA)</b> Al 2° p.;
3.3 *Comparsa nell'ASP (Item 02. 04 Indicatori Reg. RSA)	<b>1 (N.A.)</b> al 2° piano; <b>1 (N.A.)</b> al 1° piano;	<b>1 (N.A.)</b> al 2° piano; <b>1 (N.A.)</b> al 1° piano;	<b>1 (N.A.)</b> al 2° piano; <b>1 (N.A.)</b> al piano -1;	<b>1 (A.)</b> al piano -1; <b>1 (N.A.)</b> al piano 1° per premorienza;	<b>2 (NA)</b> al 2° p. di cui 1 persona perché fortemente defedata;
3.4 *Guarite (Item 02. 05 Indicatori Reg. RSA)	<b>4 (N.A.)</b> , 2 al 1° p. e 2 al 2° p.; 1 (A.) al 1° p.;	<b>3 (N.A.)</b> 1 al 1° p. e 2 al 2° p.;	<b>6 (N.A.)</b> 2 al 1° p.; 3 al 2° p.; 1 al piano -1;  Le restanti <b>4</b> persone con lesioni sono decedute prima della guarigione, a causa delle precarie condizioni generali di salute.	<b>2 (N.A.)</b> 1 al 1° p.; 1 al 2° p.; <b>1 (A.)</b> al piano -1;  Le <b>4</b> persone restanti, con lesioni, sono decedute prima della guarigione, a causa delle precarie condizioni generali di salute.	<b>3 (N.A.)</b> 2 al 1° p.; 2 al 2° p.;  <b>Una</b> delle <b>2</b> persone restanti, con lesioni, è deceduta prima della guarigione, a causa delle precarie condizioni generali di salute; <b>l'altra</b> che era arrivata già impiegata è uscita prima della guarigione.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

<b>4. RICOVERI OSPEDALIERI</b>					
4.1 Programmati (di elezione)	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)	2 (N.A.) <b>senza 118</b> 0 (A.) 0 (Diurni)	2 (N.A.) con <b>Croce Rossa</b>
4.2 Ricoveri in emergenza	13 (N.A.) 4 (A.) 1 (Diurno)	10 (N.A.) 1 (A.)	17 (N.A.) 5 (A.) 2 (Diurni)	20 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurni)	16 (N.A.) di cui 1 <b>mentre era a casa</b> 5 (A.) di cui 1 <b>due volte</b> 0 (Diurni)
4.3 Totale giornate ricovero ospedale	253	189	278	253	191
<b>5. CHIAMATE PER EMERGENZA 118</b>					
5.1 Totali	32 (N.A.) 5 (A.) 1 (Diurno)	40 (N.A.) 2 (A.) 3 (Diurno)	35 (N.A.) 7 (A.) 3 (Diurni)	46 (N.A.) 4 (A.) 4 (Diurni)	36 (N.A.) 0 (Diurni) 7 (A.) di cui 2 A. 1 era a casa ed 1 ad una visita in H.
5.2 Interventi 118 senza ricovero	19 (N.A.) 1 (A.)	24 (N.A.) 2 (Diurni)	18 (N.A.) 2 (A.) 1 (Diurno)	26 (N.A.) 3 (A.) 3 (Diurni)	20 (N.A.) 2 (A.) 0 (Diurni)
5.3 Interventi della Guardia Medica	28 (N.A.) 2 (A.)	12 (N.A.) 2 (A.)	12 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurno)	23 (N.A.) 0 (A.) 0 (Diurno)	8 (N.A.) 0 (A.) 0 (Diurno)



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

<b>6. PAI</b>					
6.1 PAI nuovi elaborati Per RSA e CD	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>53</b>
6.2 PAI aggiornati	<b>19</b>	<b>6</b> (8 al 31/12/'14 non erano ancora scaduti)	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>Nel 2017 abbiamo rielaborato tutti i PAI per il MES, per questo non vi sono aggiornamenti.</b>
6.3* PAI con obiettivi raggiunti (Item 02. 03 Indicatori Reg. RSA)	<b>44</b> <b>su un totale di 50</b>	<b>64</b> <b>su un totale di 71</b>	<b>60</b> <b>su un totale di 65</b>	<b>56</b> <b>su un totale di 62</b>	<b>50</b> <b>su un totale di 53</b>
6.4 PAI N° verifiche/ esistenti (Item 01. 08 Indicatori Reg. RSA)	<b>50</b> 48 (N.A.) 2 (A.)	<b>71</b> 70 (N.A.) 1 (A.)	<b>65</b> 62 (N.A.) 2 (A.) 1 (Diurno)	<b>62</b> 60 (N.A.) 1 (A.) 1 (Diurno)	<b>39</b> <b>38 (N.A.)</b> <b>1 (A.)</b> <b>0 (Diurno)</b>
6.4 Numero di riunioni d'èquipe effettuate per la redazione dei PAI	<b>91</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	<b>93</b>	<b>83</b>
<b>7. DECESSI</b>	<b>12 (N.A.)</b> <b>2 (A.)</b>	<b>11 (N.A.)</b> <b>1 (A.)</b>	<b>18 (N.A.)</b> <b>2 (A.)</b>	<b>14 (N.A.)</b>	<b>7</b>

\* indicatori previsti anche nell'Accreditamento regionale.

Un dato su tutti: i decessi sono stati la metà dello scorso anno, il numero più basso di sempre, nonostante le gravi problematiche degli assistiti.

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

Occorrerebbe approfondire e riflettere su queste rilevazioni, che potrebbero essere confrontate con le altre strutture per poter definire degli indicatori da considerare come standard per misurare la qualità. A livello di zona, insieme alla ASL ed alle altre RSA, nel corso del 2008 abbiamo attivato un tavolo di confronto per definire nuovi indicatori di verifica e per trovare





Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

modalità omogenee di rilevazione, in seguito abbiamo sviluppato gli indicatori da verificare a livello di singola struttura; occorrerebbe tuttavia arrivare a costruire degli standard condivisi.

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

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

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

<i>Problematica</i>	<i>N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2013</i>	<i>N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2014</i>	<i>N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2015</i>	<i>N° anziani su 48 non autosufficienti 31.12.2016</i>	<i>N° anziani su 49 non autosufficienti 31.12.2016</i>
A)Nutrizioni artificiali, stomie ed O	6 PEG 4 con O <sub>2</sub>	5 PEG 1 SNG 1 CVC 3 con O <sub>2</sub> liq. 2 con O <sub>2</sub> gass.	8 PEG 6 SNG 2 PIC 2 O <sub>2</sub> terapia continuativa	6 PEG 2 SNG 0 PIC 1 STOMIA 10 O <sub>2</sub> terapia continuativa	3 PEG 1 SNG 4 PIC 1 STOMIA O <sub>2</sub> terapia <u>non continuativa</u> (7 al 2° p.; 0 al 1° p.; 5 al p. -1); O <sub>2</sub> terapia <u>continuativa</u> (1 al p. -1)
B)CARROZZINE (Anziani con la sedia a rotelle)	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>	<b>27 TOTALI</b> (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</u>	<b>27 TOTALI</b> (13 al 2°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 9 al 1°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 5 al -1 di cui 1 per i lunghi spostamenti); <u>Quindi 22 sono usate di continuo e 5 solo come mezzo di locomozione.</u>	<b>30 TOTALI</b> (13 al 2°p, di cui 2 solo per i lunghi spostamenti; 12 al 1°p, di cui 1 solo per i lunghi spostamenti; 5 al -1 di cui 2 per i lunghi spostamenti); <u>Quindi 25 sono usate di continuo e 5 solo come mezzo di locomozione.</u>





Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

			<u>10 solo come mezzo di spostamento.</u>  7 Deambulatori (4 al -1; 0 al p. 0; 2 al 1°; 1 al 2°)	6 Deambulatori (2 al -1; 4 al 1°; 0 al 2°)  3 Rollator (1 al piano 1°; 1 al piano 2°; 1 al piano -1);	6 Deambulatori (2 al -1; 1 al 1°; 3 al 2°)  2 Rollator (1 al piano 1°; 0 al piano 2°; 1 al piano -1);
C)PERSONE NON DEAMBULANTI	22	22	23	24	26
D)PERSONE COMPLETAMENTE ALLETTATE	2	2	1	0	1
E)CONTENZIONI CERTIFICATE	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.)	5 (2 al 2° p., 3 al 1° p.)	6 (3 al 2° p., 3 al 1° p.) Va detto che <b>1 contenzione</b> è stata imposta da un Avv. Amm. di Sost. e <b>2</b> dai rispettivi figli delle residenti.
F)CON 2 SPONDINE AL LETTO NELLA NOTTE	34	36	29	27	28
G)PERSONE PER LE QUALI VENGONO USATI SOLLEVATORI	5 (S. totale) 5 (S. parziale) 2 (Entrambi i sollevatori)	5 S. tot. Al 2° p. S. parz. 3 S. tot. Al 1° p.	0 al piano -1  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°	0 al piano -1  1(S. tot.) al P. 0  1 (S. tot.) al P. 1° 1 (S. parz.) al P.1° 2 (S. parz. e tot.) al P. 1°  5 (S. tot.); 1(S. tot. + S. par.) al P. 2°	0 al piano -1  2 (S. tot.) al P. 0  3 (S. tot.) al P. 1° 5 (S. parz.) al P.1° 1 (S. parz. e tot.) al P. 1°  7 (S. tot.); 0 (S. tot. + S. par.); 0 (S. par.) al P. 2°
H)Terapie endovenose e fleboclisi					15 resid. (3 al 1°p.; 9 al 2° p.; 3 al p. -1)

Le persone in carrozzina sono molte 25, mentre 5 la usano per i trasferimenti. (Si ha solo una persona allettata per problemi di malattie gravi. Le persone con contenzione sono, c'è da



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

rilevare che la metà sono state volute dai familiari, la contenzione notturna con le spondine è prevista per 28 anziani, tuttavia non le riteniamo un mezzo di contenzione, perché esse sono messe per sicurezza notturna, spesso con l'accordo con il residente e per evitare problemi ben più gravi. Per 18 persone vengono usati i sollevatori di vari tipologie.

Anche dal punto di vista mentale la situazione di molti anziani è molto compromessa di seguito riportiamo la tabella della scala MMSE somministrata a tutti coloro che sono stati presenti per almeno 45 giorni nell'anno 2017, all'effettuazione di ciascun PAI per le persone non autosufficienti ed almeno una volta all'anno a quelle autosufficienti:

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

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

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

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

MALATTIA	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2013	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2014	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2015	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2016	PERCENTUALE OSPITI AFFETTI da 2017
Iperensione	44,93%	43,10%	46,67%	42,17%	44,57%
Fratture e traumi	34,78%	34,48%	38,67%	37,35%	41,3%
Diabete mellito	30,43%	25,78%	26,67%	24,10%	27,17%
Demenza	23,19%	24,14%	24,00%	20,48%	14,41%
Depressione	27,54%	24,14%	24,00%	18,07%	19,67%
Vasculopatia cerebrale	23,19%	17,24%	24,00%	19,28%	14,10%



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Disturbi del rachide	14,49%	18,97%	18,67%	14,46%	14,74%
Artrosi	20,29%	22,41%	22,67%	20,48%	18%
Disturbi del ritmo	14,49%	17,24%	18,67%	21,69%	15,14%
Cataratta	13,04%	12,07%	13,33%	8,43%	13,51%
Epatopatia	17,39%	18,97%	20,00%	21,69%	19,4%
Anemia	15,94%	17,24%	16,00%	15,66%	15,16%
Eteroplasia	10,50%	12,07%	9,33%	7,23%	13,37%
Glaucoma	10,14%	10,34%	9,33%	8,43%	14,26%
Malattie delle vene	13,04%	15,52%	17,33%	19,28%	17,49%
Malattie tiroide	11,04%	15,52%	14,67%	12,05%	9,49%
Sindrome extrapiramidale	14,52%	10,34%	10,67%	8,43%	10,83%
Reflusso/esofagite		13,79%	17,33%	18,07%	14,93%
Osteoporosi		13,79%	14,67%	12,05%	9,91%
Dislipidemie		10,34%	9,33%	8,43%	10,33%
Scompenso cardiaco			10,67%	8,43%	7,84%
Sordità			10,67%	10,84%	13,95%
Psicosi			9,33%	4,82%	7,47%
Iperuricemia-Gotta			9,33%	7,23%	8,83%
Trapianti,protesi,impianti			9,33%	9,64%	6,98%
				7,23%	

Questi dati li riteniamo molto importanti per capire che tipo di anziani sono oggi ospitati dalle RSA. Al di là di tante affermazioni teoriche che si fanno nei convegni questo è un dato concreto su cui poter impostare delle ricerche comparate. Con il confronto fra il 2013, il 2014, il 2015, 2016 e il 2017 si vede ancora meglio il peso delle malattie più frequentemente registrate. Le percentuali sembrano abbastanza costanti per le varie tipologie.

#### ELEMENTI POSITIVI

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

- Una signora anziana (M.C.B.) che si era fratturata in modo molto complicato in varie parti del corpo in seguito ad un incidente stradale, ha completato presso di noi il processo di guarigione e di riabilitazione, riuscendo al momento della dimissione, ad andarsene con le proprie gambe a casa sua.
- Un signore anziano (S. R.) proveniente da un comune lontano che viveva con la propria famiglia (moglie e figlio), a causa della sua non autosufficienza era stato inserito dai servizi sociali presso la nostra struttura. Con il passare di qualche mese, grazie all'attività in palestra ed alle attività di vita quotidiana che veniva



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

stimolato a compiere al piano dove soggiornava, è riuscito a ritornare autosufficiente ed è potuto ritornare a stare con i propri familiari, contro qualsiasi previsione fatta dai servizi in questione.

- Una signora di un comune limitrofo (C. A.) che la famiglia non poteva assistere, venne da noi nel 2016 a causa di forti problematiche familiari ed essendo non autosufficiente, costretta in carrozzina da un po' di tempo. A distanza di qualche mese, in seguito al lavoro fatto al suo piano ed in palestra, la signora ha ripreso lentamente a camminare in autonomia con l'aiuto di un deambulatore. Grazie a tale recupero, nel 2017 i servizi sociali hanno disposto il ritorno della signora al proprio domicilio.
- Un anziano proveniente da un comune limitrofo (P. F.), con molti problemi di non autosufficienza, con un carattere difficile, solo al mondo e seguito solamente da un amm.re di sostegno, che era arrivato barellato, dopo qualche mese presso la nostra struttura ha ripreso a camminare, ad alimentarsi da solo e ad essere collaborante nel lavarsi e nel vestirsi. E' stato rivalutato dai servizi sociali e subito dopo è potuto ritornare al proprio paese come da sua iniziale volontà, andando ad abitare in una struttura ad un piano a bassa intensità assistenziale senza problemi.
- Una signora non autosufficiente con forti problematiche sanitarie (F. R.), a distanza di un po' di tempo, ha avuto un forte peggioramento delle condizioni fisiche e psichiche, non riuscendo più a mangiare e ad essere mobilizzata. Non potendo tornare indietro da tale situazione, tutta l'équipe assistenziale della struttura si è prodigata al fine di gestirla al meglio durante la terminalità ed il successivo trapasso. E' stato permesso al marito di prendere le decisioni insieme a noi, l'Amm.re di sostegno ed il medico curante, il coniuge veniva informato continuamente sull'evoluzione della situazione e gli è stato permesso di restare in camera con la moglie quanto voleva, gli veniva offerto da mangiare e da bere e veniva continuamente sostenuto da tutti noi.

Ha potuto passare le ultime ore con la moglie con cui ha diviso quasi tutta la vita, fino alla morte di questa ed alla fine ci è stato grato e ci ha ringraziato per non averlo lasciato solo durante quei terribili momenti.

### **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.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

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

Nel 2015, 2016 e 2017 nella palestra sono stati effettuati i seguenti **interventi di fisioterapia**:

TIPOLOGI A UTENTI	N° PARTECIPANTI			TRATTAMENTI			Media per tipologia presenti ogni seduta		
	2016	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Autosufficienti</b> Casa Presenti	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>1.508</b>	<b>1.602</b>	<b>1.034</b>	<b>5,48</b>	<b>5,58</b>	<b>3,64</b>
Non autosufficienti Casa Presenti	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>660</b>	<b>804</b>	<b>379</b>			
Non autosufficienti Casa Pancole 1° piano	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>528</b>	<b>710</b>	<b>889</b>			
Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>1.203</b>	<b>1.080</b>	<b>1.007</b>			
<b>Totali N.A.</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>2.391</b>	<b>2.594</b>	<b>2.275</b>	<b>8,69</b>	<b>9,02</b>	<b>8,01</b>
TOTALI	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>3.899</b>	<b>4.196</b>	<b>3.309</b>	<b>14,18</b>	<b>14,60</b>	<b>11,65</b>
<b>Totali sedute in palestra</b>	<b>275</b>	<b>287</b>	<b>284</b>						



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Come si vede nel triennio le sedute in palestra sono state davvero molte, nel 2017 sono 284. Ben 52 persone sono state trattate ed i trattamenti sono moltissimi con una media di ben 11,65 a seduta. Tutti gli autosufficienti frequentano la palestra ed anche 39 non autosufficienti trattati sono davvero tanti, considerando che molti non possono recarsi in palestra visto il loro livello di compromissione.

Un'altra attività di riabilitazione importante è stata quella dei **gruppi di ginnastica**, sul modello dell'AFA, tenutisi nel salone polivalente. Nel 2015, 2016 e 2017 abbiamo avuto:

TIPOLOGIA UTENTI	N° PARTECIPANTI			PRESENZE			Media per tipologia presenti a ogni seduta		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
<b>Autosufficienti Casa Presenti</b>	11	10	10	147	389	411	<b>2,16</b>	<b>5,40</b>	<b>5,95</b>
Non autosufficienti Casa Presenti	18	5	9	276	296	258			
Non autosufficienti Casa Pancole 1° piano	16	24	14	401	353	456			
Non autosufficienti Casa Pancole 2° piano	14	17	17	371	352	353			
<b>Totali N.A.</b>	48	46	40	1.048	1.001	1.067	15,41	13,90	15,46
<b>TOTALI</b>	<b>59</b>	<b>56</b>	<b>50</b>	<b>1.195</b>	<b>1.390</b>	<b>1.478</b>	<b>17,57</b>	<b>19,30</b>	<b>21,42</b>
Sedute	<b>68</b>	<b>72</b>	<b>69</b>						

Quindi c'è da rilevare un'intensa partecipazione ai gruppi di ginnastica, che vengono effettuati nei pomeriggi programmati, oltre 21 persone per seduta, cioè 1/3 di presenti in struttura, di cui oltre 15 non autosufficienti. Le persone coinvolte sono molte, le sedute sono quasi costanti nel triennio.

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

LUOGO DEL TRATTAMENTO	N° OSPITI TRATTATI				N° TRATTAMENTI			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Casa Pancole 1° piano	9	12	16	7	323	421	<b>321</b>	<b>360</b>
Casa Pancole 2° piano	16	21	22	14	677	374	<b>467</b>	<b>437</b>
<b>TOTALI</b>	25	36	38	21	1.000	795	<b>788</b>	<b>797</b>

Sempre per la fisioterapia occorre segnalare il monitoraggio per gli interventi con le apparecchiature elettromedicali utilizzate dalle fisioterapiste, su indicazione dei medici curanti nel 2017:

	N° TRATTAMENTI EFFETTUATI Con Ultra Suoni	N° ANZIANI TRATTATI	N° TRATTAMENTI EFFETTUATI Con TENS	N° ANZIANI TRATTATI
Anziani Casa Pancole 2 p.	30	2		
Anziani Casa Pancole 1 p.				
Anziani Casa Presenti autosufficienti	120	6	170	1
<b>TOTALE</b>	<b>150</b>	<b>8</b>	<b>180</b>	<b>4</b>

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

Nei 4 anni abbiamo avuto i seguenti risultati per la stanza multisensoriale.

Stanza multisensoriale	N° Utenti 2014	Numero Trattamenti 2014	N° Utenti 2015	Numero Trattamenti 2015	N° Utenti 2016	Numero Trattamenti 2016	N° Utenti 2017	Numero Trattamenti 2017
Casa Pancole 2° piano	12	30	11	37	11	48	12	59
Casa Pancole 1° piano	14	31	16	48	9	31	8	46





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Casa Presenti (N.A)	3	4	2	6	1	3	3	18
<b>Totale</b>	<b>29</b>	<b>65</b>	<b>29</b>	<b>91</b>	<b>21</b>	<b>82</b>	<b>23</b>	<b>123</b>
Sedute		18		23		19		30

Nel 2017 abbiamo avuto il boom sia delle sedute che dei trattamenti.

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

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

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

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

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

Né nel 2016 né nel 2017 abbiamo potuto effettuare il progetto Anziani in Piscina, per problemi organizzativi della piscina stessa, però possiamo dire che l’idroterapia è stata una valida ed efficace alternativa, che ha coinvolto anziani ancora più gravi.

L’intervento si è attuato negli anni nella piscina di Empoli, appositamente attrezzata per gli anziani non autosufficienti, nei mesi di Giugno.

Il progetto piscina si può riassumere come di seguito, nell’ultimo quadriennio:

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
<b>Totali</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>11</b>





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

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

Le prestazioni sono effettuate in base ad un calendario prestabilito, che nel 2017 ha visto i seguenti risultati:

Le prestazioni sono effettuate in base ad un calendario prestabilito, che nel 2017 ha visto i seguenti risultati:

- Prestazioni anziani piano -1 : 169,
- Prestazioni anziani piano 1 : 151,
- Prestazioni anziani piano 2 : 152,
- TOTALE nel 2017 : **472.**

Nel 2015 le prestazioni totali erano state 511, mentre nel 2016 erano 513.

Un'anziana del piano -1 ha continuato ad essere vista regolarmente da una Pedicure esterna.

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

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

#### SERVIZIO PARRUCCHIERA

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

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

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

Nel corso del 2017 sono state effettuate in dettaglio le seguenti prestazioni:

20176	UOMINI		DONNE			sedute
	BARBE	CAPELLI UOMINI	CAPELLI PIEGHE	CAPELLI TAGLI	COLORI	
GENNAIO	113	3	47	13	1	8
FEBBRAIO	98	3	423	9	-	8
MARZO	98	1	39	15	4	8



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

APRILE	98	6	38	15	4	10
MAGGIO	130	8	43	17	5	10
GIUGNO	98	4	28	18	4	8
LUGLIO	51	15	34	14	-	4
AGOSTO	48	6	31	20	4	4
SETTEMBRE	108	15	49	28	7	8
OTTOBRE	92	5	30	17	1	8
NOVEMBRE	104	12	33	17	6	8
DICEMBRE	100	10	33	13	3	8
TOTALE	<b>1.148</b>	<b>97</b>	<b>453</b>	<b>195</b>	<b>42</b>	<b>92</b>

#### 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 2017 abbiamo avuto 6 medici con accesso programmato, che vengono uno per ogni mattina, ed una il pomeriggio e seguono le problematiche degli anziani presenti in modo adeguato, collaborando fra loro. Così per tutta la settimana è garantito ambulatorialmente il servizio medico, oltre, ovviamente, per i casi in cui il medico viene chiamato d'urgenza.

La presenza dei medici di famiglia per l'anno 2017 è stata di 254 giorni, (2 in più del 2016), mentre sono state 52 le giornate di reperibilità prefestive.

Alla fine del 2017 n° 50 anziani non autosufficienti, 10 anziani autosufficienti e 4 diurni sono stati seguiti dai 6 medici con accesso programmato, mentre i soliti medici hanno seguito altri 3 anziani temporanei in ADI.

Nell'anno 2017 i medici curanti delle 30 persone temporanee, a regime privato o convenzionato con la ASL, che provenivano dalle zone limitrofe, sono stati 26, (8 in meno del 2016; inoltre va detto che alcuni di questi medici hanno anche 3 assistiti (Dr. Parri A.), sia temporanei che definitivi, oltre a qualche diurno).

Di questi 26 alcuni sono intervenuti su chiamata, 6 abbastanza regolarmente (una/due volte al mese), oltre che, ovviamente, su richiesta. Quest'anno solo pochi di loro non sono mai intervenuti, per cui anche nell'anno 2017, si è reso necessario, seppur in misura inferiore, 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 **2017** abbiamo avuto la presenza all'interno della struttura anche di alcuni **specialisti**, per **7** interventi, (nel 2016 erano stati 10), e più precisamente:

- 3 presenze della geriatra;



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- 1 presenza dell'ostetrica;
- 1 presenze dello psichiatra;
- 2 presenze dell'Infermiere delle PEG.

Le visite specialistiche totali (dentro e fuori la struttura) nel **2017** sono state **208**, (**20** in meno del 2016) e si possono suddividere fra le seguenti topologie:

TIPOLOGIA VISITA	2015	2016	2017
VISITE ANESTESIOLOGICHE	1	1	8
VISITE ANGIOLOGICHE	1	0	1
VISITE ANTALGICHE	0	9	3
VISITE AUDIOLOGICHE		1	1
VISITE CARDIOLOGICHE SENZA ECG	2	0	2
VISITE CHIRURGICHE:	17	7	8
VISITE CHIRURGIA PLASTICA	0	0	0
VISITE DERMATOLOGICHE:	20	5	7
VISITE DIABETOLOGICHE:	10	5	4
VISITE EMATOLOGICHE:	17	3	9
VISITE FISIATRICHE:	8	25	17
VISITE FONIATRICHE:		2	3
VISITE GASTROENTEROLOGICHE:	2	3	2
VISITE GERIATRICHE:	22	21	18
VISITE GINECOLOGICHE:	0	1	0
VISITE INFETTIVOLOGICHE			3
VISITE LOGOPEDICHE:	16	6	9
VISITE NEFROLOGICHE:	2	1	6
VISITE NEUROLOGICHE:	21	14	15
VISITE OCULISTICHE:	17	20	23
VISITE ODONTOIATRICHE:	20	39	16
VISITE ORL:	6	10	4
VISITE ORTOPEDICHE ED RX:	11	31	31
VISITE OSTETRICHE:	4	1	1
VISITE PNEUMOLOGICHE:	4	1	5
VISITE PODOLOGICHE	0	2	0
VISITE PSICHIATRICHE:	5	11	9
VISITE PSICOLOGICHE		1	0
VISITE RADIOTERAPICHE/ONCOLOGICHE	0	0	1
VISITE SENOLOGICHE			1
VISITE UROLOGICHE	5	6	1

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Inoltre sono state eseguite le seguenti prestazioni sanitarie:

TIPOLOGIA PRESTAZIONI	2015	2016	2017
CLISMA OPACO		2	2
DIALISI SEDUTE	1	0	0
DOPPLER:	4	9	6
ECG + VISITA CARDIOLOGICA:	4	4	6
ECG:	2	1	5
EEG:	1	1	0
ECOGRAFIA:	13	15	7
ELETTROMIOGRAFIA	3	0	5
EMOGASANALISI:	0	0	0
ESAMI AUDIOMETRICI:		1	0
ESAMI ENDOSCOPICI:	4	10	4
FLUORANGIOGRAFIA:			1
FOTOTERAPIA:	44	19	0
INFERMIERE DELLE STOMIE E PEG:	11	11	4
INFERMIERE MEDICAZIONI AVANZATE	1	1	3
INTERVENTI DI CATARATTA	1	0	4
MAMMOGRAFIA:	2	1	2
MESOTERAPIA		3	0
PRELIEVI EMATICI:	220	174	229
PRELIEVI MICROBIOLOGICI:	4	0	5
RMN:		2	2
RX:	20	11	20
SPIROMETRIA:	1	0	0
TAC:	6	10	4
TEST ALLERGICI		3	1
TRASFUSIONI		1	2
URINOCULTURA:	5	9	4
TOTALE	347	288	316

Per quanto riguarda le **visite** presso i medici specialisti all'esterno della struttura o altre prestazioni sanitarie, nel **2017** abbiamo avuto:

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- **1** volta, l'accompagnamento di un parente ed un volontario insieme.

Anche nel 2017, la residente che era stata seguita dal CNR di Pisa nel 2016, ha continuato ad andarvi per ulteriori 2 volte a causa delle proprie problematiche cardiache a causa delle quali le era stato installato un congegno elettronico a distanza per il controllo in remoto.

Inoltre anche nel 2017 sono state effettuate n° 2 visite per nomina amministratore di sostegno e 6 per la domanda di invalidità.

### **5. GLI INDICATORI DI QUALITA' E LE PERFORMANCE**

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

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

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

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

In particolare sono stati rilevati indicatori di diverse tipologie:

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

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

Nel 2017 oltre ad inviare i dati per la mappatura e per i bersagli abbiamo partecipato a 5 laboratori e momenti pubblici organizzati dal MeS, presso la Scuola Superiore Sant’Anna.

Dai diversi indicatori delle performance sono stati elaborati i bersagli, che hanno permesso di capire in che posizione si trovavano le strutture, per i dati 2011 - 2016, partendo da una gamma ottimale (verde) ad una non buona (rossa).

Per il Del Campana Guazzesi abbiamo la seguente situazione:

COLORE	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ROSSO	5	2	0	0	0	0
ARANCIONE	4	5	0	0	0	0
Giallo/arancione			3	1	2	0
GIALLO	4	4	3	2	0	1
Giallo/verde	1	2	0	3	6	2
VERDE	4	6	6	2	4	4
Verde/verde scuro					1	
VERDE SCURO	2	1	3	2	2	3

I dati del 2017 saranno richiesti ed elaborati dal MeS nel corso del 2018.

Gli indicatori riferiti al 2017 dell’APSP “Del Campana Guazzesi” sono davvero ottimi e ancora migliorati:

- nessuno è più sul rosso e neppure sull’arancione,
- solo 1 sul giallo (ulcere da pressione), vicino al verde (formazione),
- 2 sul giallo verde
- gli altri 7 o sul verde o addirittura sul verde scuro (cadute, infezioni, contenzioni, e verdissimi gestione del fine vita e occupazione posti letto).



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Quest’anno gli indicatori sono diminuiti perché mancano quelli relativi ai questionari, che ci saranno in prossimo anno.

In pratica siamo una delle RSA che ha realizzato le migliori performance nel 2017 a livello regionale.

Nel 2017 sono stati somministrati dal MeS anche i questionari di *customer satisfaction* ai residenti (direttamente sul posto), ai parenti (per telefono), ai dipendenti (on line), per valutare i servizi offerti. Possiamo anticipare che i dipendenti hanno partecipato al 100%!

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

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

Nel 2017 abbiamo effettuato l’assemblea con il personale per poter spiegare il marchio Q&B e per illustrare e commentare i risultati del marchio, inoltre sono state fatte 2 riunioni della direzione con il gruppo di lavoro.

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

Dopo un lavoro intenso lo staff, insieme alla cooperativa, ha ricevuto la valutazione del team del Q&B il 7 luglio 2017, mentre nel 2016 c’era stata una valutazione parziale connessa al miglioramento e non per tutti i fattori.

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

FATTORE Q&B	MEDIA VALUTAZIONE 2016	MEDIA VALUTAZIONE 2014	MEDIA VALUTAZIONE 2013	MEDIA VALUTAZIONE 2012
	3.7.2017	22.5.2015	21.1.2014	10.2013
1. RISPETTO	7,00	6,67	6,33	5,67
2. AUTOREALIZZAZIONE	7,00	6,33	6,00	6,33



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

3.OPEROSITA'	7,00	7,00	6,67	6,00
4.AFFETTIVITA'	6,33	5,67	6,00	3,67
5.INTERIORITA'	6,00	6,33	6,00	5,33
6.COMFORT	7,00	6,00	6,33	6,33
7.UMANIZZAZIONE	7,00	6,33	5,33	6,00
8.SOCIALITA'	8,00	7,00	6,33	7,00
9.SALUTE	5,67	5,67	6,33	5,33
10.LIBERTA'	6,67	6,33	4,00	4,67
11.GUSTO	6,83	6,00	5,83	5,67
12.VIVIBILITA'	6,44	5,89	7,00	6,29
<i>media</i>	<i>6,74</i>	<i>6,26</i>	<i>5,75</i>	<i>5,69</i>

Quindi la media della valutazione è sempre aumentata negli anni, con un conseguente miglioramento.

Nella valutazione 2017 fra i punti di forza rilevati vengono rilevati: Rispetto, Autorealizzazione, Operosità, con la Socialità, che raggiunge addirittura 8.

I determinanti meglio performati in fase di verifica sono stati: Attenzione alla capacità residuale (autonomia), Qualità complessiva dell'ambiente residenziale, Relazione con il territorio in termini di contatto.

Vengono rilevati dall'audit i seguenti punti di forza :

“- L'interazione con il territorio ... più che un punto di forza è un valore della struttura.

-Pur essendo la struttura con significativi limiti, essi sono compensati da numerose strategie di valorizzazione degli spazi e di professionalità e disponibilità del personale, con il risultato di rendere estremamente vivibile e confortevole la residenza.

-La buona personalizzazione dell'ambiente spazio privato in molti casi anche con arredi, oltre a suppellettili e foto.





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

---

-La ricerca di soluzioni per garantire il benessere psicofisico della persona con limitati investimenti economici e risultati positivi. Inoltre, la possibilità di fruire in maniera autonoma della sala del benessere.

-La flessibilità degli orari principali delle attività in struttura che dimostra un'organizzazione che rispetta le esigenze/bisogni del residente”.

Vengono confermate le buone prassi: Co.Re e sala benessere low cost.

Fra gli elementi negativi vengono indicati: la mancata introduzione del sistema di risk management, l'orientamento all'interno della struttura, la mancanza di un servizio psicologico, valorizzare di più gli spazi collettivi, dare più possibilità di fare squadra.

Il 3 marzo abbiamo partecipato a Montaione al convegno regionale sul Marchio ed il relativo *benchmarking*. Il 10 aprile abbiamo fatto i relatori ad un convegno sul Q&B a Reggio Emilia. Infine il 19 e 20 ottobre abbiamo partecipato alla convention Benfare a Levico Terme, con un intervento di buone prassi.

## **6. IL SISTEMA QUALITA'**

Nel corso del 2017 abbiamo confermato ed aggiornato il sistema qualità dell'ASP, che si basa su 3 direttrici:

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

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

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

Il sistema è suddiviso fra:



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

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

Per la rilevazione della soddisfazione dei clienti esterni abbiamo previsto di far compilare, ogni 2 anni, il questionario aziendale di **Customer satisfaction**, visto che quello precedente era stato distribuito nel dicembre 2015-gennaio 2016; l'ultimo lo abbiamo somministrato fra novembre 2017 e gennaio 2018, con i risultati di cui di seguito.

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

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

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

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

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

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

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

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

Raffronto rilevazioni <i>customer satisfaction</i> negli anni						
	2008	2009-2010	2011-2012	2013-2014	2015-2016	2017-2018
	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio	Punteggio Medio
01) Il modo in cui è stato accolto	3,30	3,46	3,47	3,43		3,40
02) Le informazioni ricevute all'arrivo	3,11	3,24	3,17	3,40	3,08	3,13
03) Il servizio di assistenza	3,35	3,40	3,33	3,35	3,34	3,29
04) Le cure sanitarie	3,30	3,52	3,37	3,38	3,36	3,29
05) La competenza del personale	3,33	3,18	3,33	3,32	3,29	3,41
06) Il rapporto umano con il personale	3,35	3,34	3,43	3,51	3,35	3,38
07) La relazione con altri residenti	2,86	3,31	3,30	3,05	3,03	2,74
08) Rispetto e riservatezza del pudore	3,31	3,29	3,45	3,27	3,32	3,19
09) Pulizia e igiene dell'ambiente	3,39	3,40	3,37	3,35	3,38	3,29



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

10) Qualità, quantità puntualità dei pasti	2,57	3,23	3,10	3,29	3,11	3,18
11) Spazio personale a disposizione	3,23	3,66	3,38	3,45	3,28	3,06
12) Arredamento camera da letto	3,13	3,33	3,21	3,19	3,24	3,02
13) Arredamento altri ambienti(salone, refettorio...)	3,26	3,31	3,45	3,24	3,22	3,25
14) Luminosità, temperatura, ventilazione degli ambienti	2,94	3,40	3,47	3,28	3,33	3,25
15) La comodità dei bagni	3,33	3,23	3,43	3,29	3,30	3,17
16) Le possibilità di svago	3,17	3,32	3,34	3,33	3,31	3,16
17) Orari della residenza	3,30	3,54	3,46	3,49	3,37	3,37
18) Lavaggio indumenti	3,27	3,35	3,00	3,23	3,14	3,19
19) Custodia dei beni	2,95	3,21	3,26	3,19	3,03	3,07
20) Disponibilità del personale a dare informazioni	3,24	3,31	3,52	3,38	3,37	3,27
21) Cure mediche	/	3,43	3,33	3,39	3,18	3,22
22) Il servizio di fisioterapia	/	/	/	3,29	3,18	3,33
23) Organizzazione della struttura	/	3,48	3,31	3,27	3,27	3,35
24) Il servizio complessivo ricevuto	/	/	/	3,35	3,36	3,22
<b>PUNTEGGIO</b>	<b>3,18</b>	<b>3,36</b>	<b>3,34</b>	<b>3,36</b>	<b>3,28</b>	<b>3,22</b>

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

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

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

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

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

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

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

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

	C. Pancole	C. Presenti
1 Accoglienza équipe socio-sanit	3,30	3,58
2 Inf. Amministrative Arrivo	3,03	3,32
3 Assistenza OSS OSA	3,21	3,42
4 Assist. Infermieristica	3,30	3,26
5 Competenza personale	3,38	3,47
6 Rapporto umano personale	3,30	3,53
7 Relazione altri residenti	2,68	2,84
8 Privacy	3,12	3,32
9 Pulizia-igiene ambienti	3,24	3,37
10 Qualità pasti	3,09	3,33
11 Quantità spazio personale	2,91	3,32
12 Arredamento camera	2,84	3,33
13 Arredam. ambienti comuni	3,06	3,58
14 Struttura confortevole	3,12	3,47
15 Comodità bagni	3,03	3,42
16 Svago-Animazione	3,03	3,37
17 Orari residenza	3,34	3,42
18 Lavanderia	3,13	3,28
19 Tutela beni	3,00	3,16
20 Disp. Informazioni	3,19	3,42
21 Cure mediche	3,16	3,32
22 Servizio Fisioterapia	3,25	3,42
23 Organizzazione complessiva	3,25	3,47
24 Soddisfazione servizio	3,24	3,53
<b>Media Nucleo</b>	<b>3,13</b>	<b>3,38</b>

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

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

2017	PRIORITA' (n. preferenze)	PUNTEGGIO
Rapporto umano personale	28	3,38
Assistenza OSS OSA	24	3,29



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Pulizia-igiene ambienti	21	3,29
Assist. Infermieristica	18	3,29
Competenza personale	14	3,41
Svago-Animazione	13	3,16
Qualità pasti	12	3,18
Privacy	12	3,19
Cure mediche	10	3,22
Servizio Fisioterapia	10	3,32
Orari residenza	10	3,37
Comodità bagni	6	3,17
Disp. Informazioni	5	3,27
Lavanderia	4	3,19
Relazione altri residenti	4	2,74
Organizzazione complessiva	4	3,33
Quantità spazio personale	4	3,06
Soddisfazione servizio	3	3,35
Accoglienza équipe socio-sanit	2	3,40
Struttura confortevole	1	3,25
Arredamento camera	1	3,02
Arredam. ambienti comuni	1	3,25
Inf. Amministrative Arrivo	0	3,13
Tutela beni	0	3,07
		3,225

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

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

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

Anno	Molto soddisfatti	Soddisfatti	Insoddisfatti	Molto insoddisfatti	Totale preferenze espresse
2008	185=31,35%	351=59,49%	55=9,32%	8=1,35%	590



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

<b>2009-2010</b>	<b>315=42,56%</b>	<b>382=51,62%</b>	<b>40=51,62</b>	<b>3=0,40</b>	<b>740</b>
<b>2011-2012</b>	<b>268=41,74%</b>	<b>325=50,2%</b>	<b>49=7,63%</b>	<b>0</b>	<b>642</b>
<b>2013-2014</b>	<b>333=40,51%</b>	<b>455=55,35%</b>	<b>32=3,89%</b>	<b>2=0,24</b>	<b>822</b>
<b>2015-2016</b>	<b>292=36,18%</b>	<b>471=58,36%</b>	<b>44=5,45%</b>	<b>0</b>	<b>807</b>
<b>2017-2018</b>	<b>449=37,06%</b>	<b>616=50,70%</b>	<b>124=10,2%</b>	<b>26=2,10%</b>	<b>1.215</b>

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

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

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

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

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

#### 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 2017 i reclami rilevati quotidianamente dal personale "in diretta" al momento dei pasti sono stati 14 (7 lo scorso anno). In base a queste rilevazioni, per i problemi più importanti abbiamo effettuato le relative segnalazioni di non conformità alla ditta appaltatrice.

I reclami dei clienti in generale, registrati sull'apposito modulo, sono stati 3 (6 lo scorso anno) e sono stati tutti puntualmente gestiti dalla Direzione, dando le risposte agli utenti e/o ai rispettivi parenti/amm.ri di sostegno.





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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 2 (erano 5 nell'anno 2016), anche qui: 1 per il servizio socio-assistenziale ed 1 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.

Nel 2017 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:

	<b>ATTIVITA' di ANIMAZIONE 2017</b>	<b>N° DI ATTIVITA'</b>	<b>NUMERO PARTECIPANTI</b>	<b>PRESENZE nell'anno</b>	<b>Media partecipanti per attività</b>
A	TOMBOLA con animatrice	95	38 (28 non autosufficienti e 10 autosufficienti)	1.900	20,00
B	LETTURA GIORNALI (GIORNALI, LIBRI,) CARTACEA E SUL WEB	62	25 (20 non autosufficienti-5 auto)	496	8
B1	LETTURA LIBRI con il gruppo di volontari	34	30 (24 non autosufficienti e 6 autosufficienti)	476	14
B2	LETTURA SUL WEB ED USO DEL PC	27	19 (13 non autosufficienti e 6 autosufficienti)	243	9
C1	ACCUDIMENTO ANIMALI (gatti, acquario)	1095	4 ( di cui 2 autosufficienti)	2.018	
C2	INTERAZIONE CON ANIMALI	150	23 (15 non autosufficienti 5	2.250	15





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

			autosufficienti)		
D	LABORATORI PITTURA E OGGETTISCA	192	23 (17 non auto 6 auto)	2.250	15
E	ATTIVITA' MOTORIA *	69	50 (di cui 10 autosufficienti)	1.173	17
F	ANGOLO DEL BENESSERE*	30	23 (tutti non auto)	123	4,1
F1	IDROTERAPIA*	10	8 (Tutti non auto)	4	1
G	LABORATORIO DI CUCINA	57	17 ( di cui 12 non auto e 5 autosufficienti)	399	7
H	LABORATORIO CON LA LANA, UNCINETTO	51	24 (19 non auto e 5 autosufficienti)	195	3,8
I	LABORATORI MEMORIA E AUTOBIOGRAFIA	65	19 (16 non auto 3 autosufficienti)	192	4
L	CO.RE. E CANTO/SPETTACOLI*	56 di cui 8 spettacoli (prove e spettacoli)	24 (di cui 7 nel coro) 2 autosufficienti	324	5,8
M	VISIONE FILM E FOTO	15 (5 film e 10 foto)	27 (di cui 6 autosufficienti)	225	15
N	ORTO TERAPIA	75	9 (2 autosufficienti)	225	3
O	GIARDINAGGIO/GIARDINO AROMATICO	48	4 (non autosufficienti)	96	2
P	USCITE, GITE	59	24	472	8
P1	USCITE SUL TERRITORIO	15	20	120	8
P	MOMENTI DI CONDIVISIONE/PROGETTAZIONE/CONFRONTO SULLE ATTIVITA'	31 (10 focus group, 9 riunioni progr. Mensili, 12 riunioni generali di bilancio)	23 (13 non autosufficienti e 10 autosufficienti)		
Q	FESTE E PRANZI INTERNI	37	38	1184	32
R	FESTE CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	23	37	805	35
S	USCITE PERSONALIZZATE (per compere, richieste da parte dell'anziano)	27	10	54	2



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

T	Totale attività	2235 (2155 nel 2016)	509	14.868	
---	-----------------	----------------------	-----	--------	--

\*in collaborazione con le fisioterapiste.

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

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

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

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

<b>SOGGETTI</b>	<b>N° presenze 2013</b>	<b>N° presenze 2014</b>	<b>N° presenze 2015</b>	<b>N° presenze 2016</b>	<b>N° presenze 2017</b>
Volontari ad attività strutturate (Delfino Azzurro, Auser...) con animatori	115	120	132	130	82
Familiari presenti ad attività interne di residenti (prevalentemente ai compleanni)	25	27	30	32	82
Operatori addetti all'assistenza, come accompagnamento o supporto	79	80	82	82	80
Animatrici alle attività programmate	605	705	1.025		1.135

Vorremmo menzionare il progetto CO.Re. (Coro delle Residenze) a cui partecipiamo insieme ad altre 7 RSA della zona. Esso prevede la costruzione e messa in scena di uno spettacolo annuale, sulla base delle proposte raccolte fra gli anziani ed elaborate dagli animatori. Da 6 o 7 anni esso rappresenta un'esperienza unica a livello nazionale che riesce a mettere in moto molte sinergie: anziani, volontari, operatori ed a proporre rappresentazioni in vari posti della zona.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Quest'anno è stato allestito lo spettacolo "E' tutta un'altra musica", che in pratica ha impegnato gli anziani della struttura nell'arco dell'anno, inoltre per Natale il Co.Re. prepara i canti che vengono eseguiti in una chiesa della zona:

MARZO Prove a Montespertoli

Prove a Montelupo

APRILE Prove a Empoli

MAGGIO Prove a Empoli

GIUGNO Prove a Montaione

Spettacolo alla RSA Chiarugi di Empoli

LUGLIO Prove a Montelupo

Spettacolo a Montelupo alla Festa della Ceramica Montelupo

AGOSTO Spettacolo a San Miniato, nel giardino dell'ASP, in occasione del festival di San Rocco

SETTEMBRE Spettacolo a Montaione per le vie del paese ed a Villa Serena

OTTOBRE Spettacolo al Teatro del Popolo Castelfiorentino

NOVEMBRE Prove a Fucecchio

Prove a Empoli

Spettacolo al teatro Palamita di Fucecchio

DICEMBRE Esibizione durante la messa dell'avvento a Montespertoli.

Anche le uscite sul territorio sono un altro elemento portante delle attività hanno impegnato gli anziani per tutto l'anno e sono state molto gradite e ben accolte sul territorio. Alcune sono avvenute in collaborazione con il gruppo di volontariato "Amici del Campana":

GENNAIO : Visita ai presepi di San Miniato- San Romano

Uscita al centro commerciale

FEBBRAIO: Visita al Museo Piaggio Pontedera

APRILE: Visita al Museo Leonardiano a Vinci

MAGGIO: Spettatori alle 1000 Miglia

GIUGNO: Pomeriggio nel Padule di Fucecchio

Uscita al mercato di Ponte a Egola

Pranzo a Villa Sonnino

AGOSTO Merenda a Poggio all'Aglione

Passeggiata al Centro Commerciale a Empoli

SETTEMBRE Serata pizza e ballo sala 78 a Ponte a Elsa

OTTOBRE Uscita allo stadio Artemio Franchi di Firenze, partita delle Fiorentina

NOVEMBRE Passeggiata alla Mostra Mercato del Tartufo do San Miniato

Merenda/cena al Frantoio della Serra

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- Proiezione , a marzo, del cortometraggio “Il sarto dei tedeschi” e dibattito con i residenti delle altre strutture (RSA di via delle Chiassatelle), con lo SPI di Ponte a Egola e con il regista autore del cortometraggio.
- Incontro nella residenza con un gruppo di anziani e operatori della RSA Figline che sono stati nostri ospiti a pranzo.
- Le consuete feste all’interno della struttura in collaborazione con il territorio come la Festa di San Rocco, nella settimana di Ferragosto, alla quale oltre che lo spettacolo del Co.Re. abbiamo partecipato con una cena nella settimana della festa,
- Ospitalità del saggio di fine anno delle scuole medie F. Sacchetti.
- Pranzo di San Nicola, il 6 dicembre, con la partecipazione del Vescovo e del Sindaco ed assessori.
- Accoglienza dei bambini del Saharawi e bali prima del pranzo insieme agli anziani
- “La notte Santa” con i volontari di San Romano
- Giornata al mare al bagno della Croce Rossa di Marina di Pisa (10 residenti)
- Visita al Parco di San Rossore ( 9 residenti ) e pranzo in pineta
- Partecipazione della nostra struttura alla Mostra Mercato del tartufo ( mese di Novembre) con una fiera di beneficenza nella quale erano presenti anche oggetti realizzati dai nostri anziani.
- Festa di Natale con i parenti e altre 3 cene/incontro con i parenti a Novembre
- Festa di Carnevale aperta alla cittadinanza

Le feste religiose sono molte seguite. Per Pasqua e per Natale le Messe sono state celebrate nel Salone delle Congreghe aperte anche alla cittadinanza, con oltre 30 partecipanti..

Il 6 dicembre si è avuta la Benedizione del Presepe che facciamo annualmente all’ingresso della struttura, al cui allestimento hanno partecipato oltre ai dipendenti volontari anche 5/6 residenti uomini.

9 dei nostri anziani hanno partecipato in Duomo alle celebrazioni pasquali, durante i riti del giovedì santo, in Duomo, alla presenza di Mons. Vescovo (lavanda dei piedi).

E’ stata organizzata la via Crucis nel salone, tenuta dal frate e da un residente



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

L'Unitalsi ha organizzato una rappresentazione della Befana e dell'arrivo dei Magi, che ha coinvolto anche gli anziani

Sono state molte le attività programmate dall'associazione del Delfino Azzurro, oltre all'incontro mensile nella nostra struttura per festeggiare i compleanni, ha organizzato un'attività all'esterno ogni mese, a cui abbiamo partecipato:

- GENNAIO Limite sull'Arno Festa alla croce d'oro
  - FEBBRAIO Festa di Carnevale a Montaione
  - MARZO Festival Canoro a Montaione
  - APRILE Pomeriggio danzante sala 78
  - MAGGIO Festa di Primavera circolo arci di Avane
  - GIUGNO Gita al mare , Marina di Pisa
  - LUGLIO Gita a San Rossore
- Passeggiata serale al Luglio Empolese
- AGOSTO Festa del Gelato circolo Avane
  - SETTEMBRE Pomeriggio al Luna Park di Empoli
  - OTTOBRE Festa della Castagna a Montaione
  - DICEMBRE Festa d'inverno Sala 78 Ponte a Elsa

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. Anche l'attività di cucina è stata molto seguita dai residenti.

Le animatrici, insieme alle fisioterapiste, hanno seguito, per tutto l'anno, l'attività di ginnastica di gruppo, con la partecipazione di molti 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.

Altro progetto portato avanti con le fisioterapiste è stato quello dell'Angolo del Benessere nella Stanza Multisensoriale e nella vasca idromassaggi.

Ha dato un'attività costante anche un gruppo di volontari del quartiere che viene a leggere libri agli anziani, ciò è molto positivo, perché mette l'ASP in collegamento diretto con il territorio, come vedremo di seguito.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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 rappresentanti degli anziani ed assemblee per verificare le diverse attività da organizzare.

Nel 2016 abbiamo effettuato inoltre n° 3 assemblee con gli anziani: 27 giugno, 12 ottobre e 14 dicembre e diversi incontri con un loro comitato per organizzare le attività di animazione.

Sempre nel 2017 sono stati effettuati anche dei *focus group* con i residenti (8 per incontri, sia non auto che autosufficienti) e 5 con i dipendenti, che trattavano vari argomenti, riferiti ai fattori richiesti dal marchio QeB,

Una componente importante per il buon andamento del servizio è senz'altro quella dei **parenti**. 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.

Negli ultimi anni, grazie anche al sistema informatico, possiamo rilevare le seguenti presenze nel 2017 abbiamo avuto:

- Visite ad anziani di Casa Presenti n° 559 (463 nel 2016),
- Visite ad anziani 1° piano di Casa Pancole n° 1.998 (1.991 nel 2016),
- Visite ad anziani 2° piano di Casa Pancole n° 1.500 (1.154 nel 2016).

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, fatti incontri e somministrati questionari di gradimento.

Sono stati organizzati, nel novembre del 2017, 3 incontri con i parenti, suddivisi secondo i nuclei di riferimento:

- Casa Presenti
- Primo piano Casa Pancole
- Secondo piano di Casa Pancole

In questi incontri a piccoli gruppi è stata spiegata la strategia dell'Azienda, verificati gli obiettivi ed il sistema qualità, si sono create relazioni importanti, illustrati singolarmente i PAI dei propri familiari e somministrati i questionari biennali.

In occasione delle festività natalizie, il 16 dicembre, si è tenuto un incontro con tutti i familiari, dove si è avuto un incontro con i presenti ed a seguire una cena insieme con l'arrivo di Babbo Natale e lo scambio di auguri.

Nel 2017 si sono avute anche 2 riunioni con il Comitato dei familiari.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

C'è da rilevare che oltre che con i parenti occorre fare sempre più i conti con la figura **dell'Amministratore di sostegno**, attualmente ci sono ben 23 amministratori di sostegno, nominati dal giudice, di cui 6 parenti e 17 avvocati. Anche questa è una presenza a cui avremo a che fare sempre di più con l'andare avanti nel tempo.

### **8. IL VOLONTARIATO E L'INTERAZIONE CON IL TERRITORIO**

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

Nel 2017 sono state attive le convenzioni/accordi con diversi soggetti:

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

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

2. Con l'AUSER, che ha effettuato attività di trasporto, ausiliarie e di supporto, ha aiutato nelle piccole manutenzioni e collaborato ad organizzare iniziative ricreative rivolte anche all'esterno. In queste attività sono stati impegnati saltuariamente 3 volontari.

Verso la fine dello scorso anno abbiamo riorganizzato le attività con il nuovo presidente dell'AUSER per reimpostare la convenzione, che è stata rinnovata dal Consiglio d'Amministrazione.

3. Con l'AVO di Fucecchio, che da cinque anni invia costantemente volontari ogni giorno per curare le relazioni con gli anziani e per aiutarli nelle piccole attività quotidiane (mangiare, spostarsi, tempo libero...). Nel 2017 abbiamo avuto 4 volontari per 2 volte alla settimana. I volontari forniscono compagnia, partecipano a progetto lettura ed in alcuni casi aiutano ad imboccare. L'attività si è sviluppate per 11 mesi per 127 ( lo scorso anno erano stati 99) turni per 2 ore ciascuno nel tardo pomeriggio.
4. Con l'UNITALSI, che effettua un servizio spirituale, in modo continuo per 2 volte alla settimana, con oltre 100 accessi nell'anno. Il volontario effettua il servizio ai





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

5. Con la Chiesa Cattolica che svolge le sue funzioni tramite Padre Gianluigi, che ogni settimana ha celebrato la SS Messa nella cappella di San Nicola: oltre cinquanta volte, il sabato pomeriggio, oltre a quelle per i funerali. A queste celebrazioni prendono parte in media 15-20 anziani e 4-6 persone esterne alla struttura. Le SS. Messe sono state celebrate in occasione della Pasqua e del Natale nel Salone delle Congreghe, a cui hanno partecipato numerosi anziani (circa 30) ed anche soggetti esterni. Inoltre è stata assicurata l'assistenza spirituale a molti anziani anche a livello individuale. I frati francescani sono stati trasferiti da San Miniato nel corso del 2016, ma il Vescovo ha inviato presso la RSA l'unico frate rimasto.
6. Con i Testimoni di Geova, che da ottobre effettuano attività all'interno della struttura. In questi mesi hanno effettuato 54 incontri (tutti i venerdì) con video, che hanno visto la partecipazione di n° 702 (432 nel 2016) presenze totali, con una media di 13 anziani, oltre 5 persone presenti della congregazione, su richiesta degli anziani.
7. Nel 2016 abbiamo approvato anche una nuova convenzione con la Croce Rossa Italiana di Fucecchio per attività connesse al trasporto degli anziani ed attività di supporto socio-sanitario, come prenotazioni visite, collaborazione per risposte esami, accompagnamento anziani ... L'attività si sta dimostrando molto utile e la CRI è molto disponibile e presente.
8. Un gruppo di volontari, composto da operatori e da altri soggetti esterni, ha cominciato a riunirsi per realizzare il presepe nella struttura e poi ha iniziato a organizzare diverse attività con gli anziani: feste, tombole, attività varie. E' stato molto attivo per alcuni mesi dell'anno. L'idea è quello di trasformarlo in un gruppo organizzato come Amici Del Campana.
9. Occorre rilevare che dall'aprile del 2016 abbiamo avuto un gruppo di volontari, per lo più del quartiere, che almeno una volta alla settimana, hanno effettuato la lettura di libri, con molta partecipazione degli anziani. Si può dire che l'ingresso di questo gruppo di volontari dà un valore aggiunto alle attività della struttura e costituisce un ponte fra interno ed esterno.
10. Abbiamo collaborato anche con l'Istituto Tecnico "Cattaneo", ospitando diversi studenti, nel corso dell'anno per brevi periodi. Il Preside di questo Istituto invia infatti periodicamente studenti, che verrebbero sospesi per problemi comportamentali, facendo fare loro un'esperienza sociale presso la Casa di Riposo.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

---

Inoltre nel corso del 2017 sono stati presenti nella struttura altre 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 Palio di San Rocco

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

Si può dire quindi che nel corso del 2017 l'attività del volontariato è stata costante e importante per gli anziani della struttura.

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

L'ASP è sempre disponibile ad accogliere tutti i soggetti che lo richiedono ed anche nel 2017 abbiamo ospitato varie iniziative.

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

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

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

Alcune volte nell'anno nel pomeriggio è stata presente la Filarmonica, che ha effettuato le prove con le sue *majorettes* nel salone (con 15-20 ragazze).



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

---

Nel corso del 2017 si sono tenute nel salone delle Congreghe alcune iniziative organizzate da soggetti esterni:

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

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

Convinti che il confronto con altre esperienze, istituzioni ed associazioni sia un elemento di crescita dell'organizzazione abbiamo mantenuto molti contatti nel corso del 2017 come di seguito si evince dall'elenco.

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

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

Per conto dell'ARET abbiamo partecipato alla consultazione in Consiglio Regionali sulla proposta del nuovo Accreditamento,

Sono continuati anche i contatti e la partecipazione alle iniziative di ANSDIPP (L'associazione dei direttori delle strutture), 4 incontri, ed ai 2 avuti con l'avvocato incaricato per rivedere i contratti.

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° 4 incontri generali con le cooperative a cui è affidato il servizio,
- n° 2 incontri con l'ASL/SdS di Empoli,
- n° 1 riunione con i sindacati e l'RSU,
- n° 2 Delegazione Trattante per l'integrazione del Contratto Decentrato Integrativo,
- n° 2 assemblee/incontri con tutti gli operatori,
- n° 1 incontro con infermieri,
- n° 2 incontri con Ecolè rurale MFR in Francia,
- n° 1 incontro Ecolè Rurale a San Miniato;
- n° 1 incontro comitato RSA di zona,
- n° 1 riunione annuale per la sicurezza sul lavoro,
- vari incontri per il marchio Q&B, organizzando anche uno specifico gruppo di lavoro multi professionale,



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- 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](http://www.delcampana.it), che ha permesso una forte visibilità all'esterno e che è stato costantemente aggiornato nel 2016, 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.

Da luglio 2017 abbiamo iniziato a monitorare gli accessi al ns sito web e risulta che in 6 mesi abbiamo avuto 7.617 visualizzazioni, con punte massime in ottobre novembre, dovute agli accessi delle ditte che hanno partecipato alal gara dei servizi socio-assitenziali.

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

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

Nel 2017 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 Idelacoop società cooperativa onlus e da Il Ponte società cooperativa onlus, dopo trasformata in Arnera società cooperativa. Il contratto è scaduto il 30 novembre 2016. Il medesimo è stato prorogato fino all'espletamento della nuova gara, che è iniziata nel settembre del 2017, con la pubblicazione del bando. A questa gara hanno partecipato 11 cooperative sociali e recentemente è stata disposta l'aggiudicazione, allo stesso ATI composto dalle cooperative sociali Idealcoop ed Arnera. Attualmente stiamo verificando il possesso dei requisiti e siamo in attesa dello scadere dei tempi previsti per potere effettuare l'assegnazione definitiva.

Pertanto la gestione 2017 delle attività è stata così articolata:

ATI Società Cooperative: Idealcoop e Arnera Società cooperativa gestisce:



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

- 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 25 operatori, 3 coordinatori (2 Idealcoop ed 1 Arnera) che si recano frequentemente in struttura per la verifica della gestione dei servizi e per l’attuazione dell’appalto.

Le ore lavorate sono quelle indicate di seguito.

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 2017 n° 18 operatori di ruolo, poi diventati 17 dal 6 marzo per il pensionamento di una operatrice, per gestire i servizi in modo diretto.

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

I dipendenti dell’ASP a tempo indeterminato a fine 2017 risultano dal seguente prospetto:

<b>N° DIPENDENTI</b>	<b>RUOLO RICOPERTO</b>	<b>QUALIFICA PROFESSIONALE</b>
1	Amministrativo	1 Istruttore direttivo
1	Caposala infermieri	1 Istruttore direttivo
3	Infermieri	3 Istruttori
11 fino 05/03/17 10 da 6/3/2017	Addetti assistenza	Operatori sociali

52

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.

2	Addette Guardaroba	1 Ausiliari 1 Esecutori
<b>17</b> al 31/12/2017	<b>TOTALE</b>	

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

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

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

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

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

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

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

Il costo previsto per le diverse figure professionali è:

- per le addette all'assistenza €. 16,29, oltre le indennità e l'aggio
- per gli infermieri €. 18,37, oltre le indennità e l'aggio
- per gli amministrativi €. 18,37, oltre l'aggio.

Alle cifre di cui sopra vanno aggiunte ovviamente le indennità di turno ed altre previste dai contratti e dalle normative. L'Agenzia, in base all'offerta di gara, ha proposto un aggio orario di €. 0,80, su cui va aggiunta l'IVA.

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

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





Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
“Del Campana Guazzesi”

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

La media delle diverse sezioni è la seguente:

Lettera sezione	Nome della sezione di riferimento	Media votazione espressa 2014	Media votazione espressa 2015-2016
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
	<b>TOTALE</b>	<b>3,14</b>	<b>3,69</b>

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

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

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

Nei primi mesi del 2018 sono stati consegnati sia il questionario di *customer satisfaction* e quello dell'IPELS, che verranno

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

I risultati di merito dovrebbero essere trasmessi nei prossimi giorni.





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

**10. LE ORE LAVORATE E GLI INSERIMENTI**

Le ore lavorate effettuate da parte delle cooperative, dal personale dell'ASP e affidate all'agenzia interinale Orienta spa nell'anno 2017 sono state le seguenti:

PRESTAZIONI SERVIZI APPALTATI ALLE COOPERATIVE

	PULIZIE IDEALCOOP		ASSISTENZA CASA PRESENTI IDEALCOOP		Assistenza Casa PANCOLE ARNERA		ANIMAZIONE IDEALCOOP		FISIOTERAPIA ARNERA / IDEALCOOP	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	GENNAIO	403	403	573,5	576,5		1.465,5	176	177	
FEBBRAIO	377	364	536,5	518		1.323,5	188	171		148
MARZO	403	403	573,5	573,5		1443	197	178,5		180
APRILE	390	390	559	611		1.681,5	154	156		161
MAGGIO	403	403	604,5	628,5		1.742,5	198,5	210		195,5
GIUGNO	390	390	567,5	595,5		1.697	173,5	201		175
LUGLIO	403	403	604,5	610,5		1.755	183	156,5		152
AGOSTO	403	403	604,5	613,5		1.751,5	158,5	122,5		121
SETTEMBRE	390	390	585	589,5		1.695,5	173	153,5		170
OTTOBRE	403	403	604,5	604,5		1.763,5	166,5	167,5		189
NOVEMBRE	390	390	585	585		1.708,5	195	210,5		158
DICEMBRE	411	409,5	605	646,5		1.752,5	177,5	172,5		152,5
PRESTAZ. AGG.										
TOTALE	4.758	4.751	6.904,5	7.152,5	17.478,5	19.779,5	2.140,5	2.076,5	1.995	1.972,5

Le ore totali lavorate dalle cooperative nel 2017 sono state 35.732, contro le 33.276,5 dello scorso anno.

Dopo la riorganizzazione di aprile le ore di OSS affidate alle cooperative sono 76 al giorno, quelle delle pulizie 13 ore giornaliere, per le animatrici e le fisioterapiste è prevista una media di 40 ore a settimana.

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

	2014 (osa/oss)	2014 (infermieri)	2014 (amministrativi)	2015 (osa/oss)	2015 (infermieri)	2015 (amministrativi)	2016 (osa/oss)	2016 (infermieri)	2016 (amministrativi)	2017 (osa/oss)	2017 (infermieri)	2017 (amministrativi)
GENNAIO	449	384	87	354	324	88	278	286	74,5	507		71,25
FEBBRAIO	347	276	70	64	176,5	72,5	318,75	185	72,25	297	224,75	69,25
											173,5	



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

MARZO	381	472	84	270	195,5	80,5	512,5	180	65,5	526,5	179	80
APRILE	657	380	83	352,5	228,75	89,75	439	189,25	62	335	184,15	83,25
MAGGIO	458	295	86	528	136	73,75	488	135,5	64,25	284,5	163,5	80,5
GIUGNO	290	264	81	600	211,25	73,75	556,5	135	35,5	242	163,5	70,25
LUGLIO	544	395	97	640,5	247,75	89,75	773,25	294,5	86,75	395,25	258,25	54,75
AGOSTO	687	452	34	758	319,5	33,5	896,25	297,25	210,25	514,5	356,5	54,75
SETTEMBRE	239	250	97	477,5	180,5	84,75	454,25	221,5	196,25	418,5	199,75	89,25
OCTOBRE	157	272	88	429,5	215,5	97	452,75	197	186,25	357,95	189,5	92,5
NOVEMBRE	250	340	79	273	145	74	483,25	164,5	113,25	191	216	96,25
DICEMBRE	408	317	84	401	243,25	83	444,75	255,25	60	255,15	255	82
<b>TOTALI</b>	<b>4.867</b>	<b>4.097</b>	<b>970</b>	<b>5.148</b>	<b>2.624</b>	<b>940</b>	<b>6.097</b>	<b>2.541</b>	<b>1.227</b>	<b>4.324</b>	<b>2.563</b>	<b>924</b>
	<b>9.934</b>			<b>8.711,75</b>			<b>9.864,75</b>			<b>7.811,75</b>		

Come si può vedere le ore del 2017 sono notevolmente diminuite e ciò è dovuto sia alla diminuzione delle sostituzioni che alla riorganizzazione del lavoro, che ha visto un maggiore affidamento alle cooperative.

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

Tipologia	Integrazioni tecniche 2015	Sostituzioni per assenze 2015	Integrazioni tecniche 2016	Sostituzioni per assenze 2016	Integrazioni tecniche 2017	Sostituzioni per assenze 2017
Infermieri	1.671,50	789,00	1.595,00	664,00	2.210,00	353,00
Addetti all'assistenza	3.087,00	2.054,50	3.571,45	2.680,54	1.630,00	2.694,00
Amministrativo	940,25		1.174,00		924,00	

Sono diminuite le assenze degli infermieri, mentre sono aumentate le integrazioni tecniche per il cambiamento dell'organizzazione, per gli addetti all'assistenza sono quasi dimezzate perché è



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

stato riorganizzato il servizio ed il turno notturno, mentre per l'ufficio la diminuzione è dovuta al fatto che lo scorso anno fu assunto una persona per tre mesi.

**ORE LAVORATE DAI DIPENDENTI DELL'APSP NEL 2014,2015, 2016 e 2017**

Reparto	2014 n. dip.ti	2014 Ore lavorate	2015 n. dip.ti	2015 Ore lavorate	2016 n. dip.ti	2016 Ore lavorate	2017 n. dip.ti	2017 Ore lavorate
1 Direzione* media	1,50	2.456,00	1,50	2.281,00	1,50	2.345,50	1,50	2.233,00
		1.637,00		1.520,67		1.563,60		1.488,67
2 Guard. Lavand. media	2,00	2.050,00	2,00	2.754,00	2,00	2.829,70	2,00	2.981,75
		1.025,00		1.377,00		1.414,80		1.490,88
3 Infermieri media	4,00	4.500,00	4,00	6.168,00	4,00	5.907,70	4,00	6.135,50
		1.125,00		1.542,00		1.477,00		1.533,88
4 Assistenza media	12,50	16.242,00	11,46	15.141,00	11,00	14.374,00	10,17	13.498,00
		1.299,00		1.321,00		1.306,70		1.327,24
<b>TOTALI</b>	<b>20,00</b>	<b>25.248,00</b>	<b>18,96</b>	<b>26.344,00</b>	<b>18,50</b>	<b>25.456,90</b>	<b>17,67</b>	<b>24.848,25</b>
media		<b>1.262,40</b>		<b>1.389,45</b>		<b>1.376,05</b>		<b>1.406,24</b>

\*compreso direttore

Le **ore lavorate** pro-capite dai dipendenti dell'ASP, dal 2014, sono sempre aumentate fino a raggiungere le 1.402,24 pro capite e ciò è un elemento senz'altro positivo per l'Azienda.

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

35.732 dalla cooperativa, pari al 52,22%,

24.848,25 dai dipendenti dell'ASP, pari al 36,33%,

7.811,75 dall'agenzia interinale, pari all'11,42%.

Le ore totali lavorate sommando quelle dell'ASP, dell'interinale e delle cooperative, per tutti i reparti assommano a 68.562,4 nel 2016, mentre nel 2017 sono state 68.392, con una diminuzione di quelle interinali e dell'ASP ed un aumento delle cooperative.

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 2015-2017, dove si mette in evidenza il rapporto fra ore previste dai parametri regionali ed ore effettivamente lavorate:

TIPO DI SERVIZIO	2015 PARAMETRI REGIONALI	2015 ORE	2015 Scostament o RISPETTO	2016 PARAMETRI REGIONALI	2016 ORE	2016 Scostament o RISPETTO	2017 PARAMETRI REGIONALI	2017 ORE	2017 Scostament o RISPETTO
------------------	-----------------------------	-------------	----------------------------------	-----------------------------	-------------	----------------------------------	-----------------------------	-------------	----------------------------------



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

	previsti per per 49,94 N.A. ed auto 12,31	LAVORAT E	AI PARAMETRI +/- (Ore in +)	previsti per per 49,91 N.A. ed auto 10,97	LAVORAT E	AI PARAMETRI +/- (Ore in +)	previsti per per 50,22 N.A. ed auto 10,97	LAVORAT E	AI PARAMETRI +/- (Ore in +)
Assistenza non autosufficienti e autosufficienti	40.830,9 (N.A) 2.031 (Autosuf) T:42.862,1	44.247,5	+ 3,23% (1.385,4)	42.725 (di cui N.A. 4.918 e aut. 1.807)	44.854	+ 2.109 = + 4,93%	42.861	44.750	+ 1.889 = 4,4%
Riabilitazione	2.005,1	1.918	- 4,34% (-87,09)	2.009,5	1.995	-14,5 = -0,72%	2.016	1.972,5	-43,5= 2,1%
Animazione	2.005,1	2.362	+17,80% (356,91)	2.009,5	2.104,5	+ 95 = +4,72%	2.016	2.076	+60= 2,9%
Infermieri	8.202	8.791,5	+ 7,18% (588,9)	8.220	8.448,7	+228,70 = +2,78%	8.248	8.698,5	+450,5 = 5,4%
Pulizie		4.752			4.758			4.751,5	
Lavanderia		2.754			2.829,7			2.981,75	
Amministrativi		3.221,5			3.572,5			3.157	

(\* 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 1.937 ore lavorate in più rispetto al minimo prescritto, e ciò dipende dall’articolazione della struttura (piani/nuclei) e dal tentativo di fornire un’assistenza più adeguata. Abbiamo circa il 4,4% in più. In pratica abbiamo turni con 3 persone al mattino per piano di Casa Pancole e 2 nel turno pomeridiano, la notte sono in servizio 3 persone in tutta la struttura. I servizi si può dire che sono mantenuti in modo adeguato. Sono state rilevate poche ore in meno delle terapisti, dovute a loro assenze. Per quanto riguarda le ore degli infermieri e dell’animazione si può vedere che sono più alte di quelle previste, ciò dipende dal fatto che l’animazione è estesa a tutti gli anziani, anche agli autosufficienti.

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

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Profilo	Ore parametro dovute parametro presa in carico	Ore effettive	Differenza
ADDETTI ALL'ASSITENZA	43.221,5	44.754	+1.532,5
INFERMIERI	8.317	8.698,5	+381,5
FISOTERAPISTI	2.033	1.972	-61
ANIMATRICI	2.033	2.076	+43

Quindi i parametri sono, anche con questo metodo di calcolo, rispettati, escluso che per le fisioterapiste, che sono leggermente al di sotto.

### **INSERIMENTI SOCIO-ECONOMICI E DI PUBBLICA UTILITA'**

-1 inserimento socio-terapeutico inviato dal CSM che da Novembre 2015 ed anche per tutto il 2016 e 2017, ha prestato la propria attività nell'ASP, nelle pulizie ed in sala mensa, essendo riuscita a conseguire l'attestato dell' HACCP.

-3 inserimenti di attività socialmente utili inviati, **due** dal tribunale dei minorenni ed **uno** Ministero della Giustizia.

-2 inserimenti socio-lavorativi inviati dalla SDS e dal CSM che sono continuati a venire anche nel 2017 e che hanno coadiuvato il servizio di pulizie della mattina e del pomeriggio.

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

Inoltre anche nel corso del 2017 abbiamo ospitato, su richiesta del Dirigente scolastico, 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 2017 sono stati i seguenti:

-2 tirocinanti per il corso ADB, (assistenza di base), della CO&SO di Empoli;

-4 tirocinanti per il corso ADB, (assistenza di base), della Scuola "Leonardo da Vinci" di Empoli;

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

Da giugno 2014 e così anche per tutto il 2017, 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.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Dal 14 al 24 novembre abbiamo avuto 4 ragazze stagiste francesi, che hanno effettuato un tirocinio presso la nostra struttura. Esse provenivano dal MFR Ecolè rurale Douè la Fontaine con cui abbiamo scambi da alcuni anni. E' stata un'esperienza di scambio con questa realtà della Valle della Loira.

Tutte queste esperienze hanno arricchito senz'altro le esperienze della nostra ASP.

### **11. LE ASSENZE**

Per quanto riguarda il confronto fra le giornate d'assenza e le ore lavorate dai dipendenti dell'ASP nel 2017 si rinvia alla tabella sotto riportata:

Assenze 2017		Giorni di assenza per tipologia						giorni di ferie fatte 2017
reparto	n. dipendenti	malattia	malattia prof.le	infortuni	permessi e L. 104	maternità	<b>totale assenze</b>	
1. direzione	1,5	0	0	0	3	0	<b>3</b>	<b>76</b>
medie		0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	<b>2,00</b>	50,67
2. guard. lav.	2	76	0	0	3	0	<b>79</b>	<b>45</b>
medie		38	0,00	0,00	1,50	0,00	<b>39,5</b>	22,50
4. infermieri (§)	4	45	0	0	6	0	<b>51</b>	<b>132</b>
medie		11,25	0	0	0,5	0	<b>20,75</b>	36,25
5. assistenza (*)	10,17	188	365		12	0	<b>565</b>	<b>288</b>
medie		18,49	35,89	0,00	1,18	0,00	<b>55,56</b>	28,32
<b>TOTALI</b>	17,67	<b>309</b>	<b>365</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>698</b>	<b>541</b>
medie		17,49	20,66	0,00	1,36	0,00	<b>39,50</b>	30,62

(§) 10 giorni di assenza per malattia sono denunciati come malattia professionale, ma non sono ancora riconosciuti

(\*) in 11 fino a 05 marzo 2017 e dopo in 10 per un pensionamento: media effettuata su 10,17 dipendenti.

Le assenze per malattia nel 2017 sono 17,49 giorni di media, quelle per la L. 104 sono scesi da 4,59 dello scorso anno a 1,36. In pratica le assenze per malattia sono scese da 20,48 dello scorso anno a 17,49.

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

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

Vediamo la tabella con il confronto delle assenze totali negli ultimi 9 anni diviso fra le diverse professionalità:



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

Le **assenze** totali dei dipendenti dell'ASP passano quindi da 1.237, con una media di 61,85 giorni pro capite nel 2014 a 698 nel 2017, con una media di 39,50.

Dobbiamo rilevare una assenza lunga per malattia professionale, che incide per una media teorica di 20,66 giorni a dipendente.

A fine 2017 le **ferie residue** da consumare di tutti i dipendenti dell'ASP risultano 276, mentre le ore accumulate da recuperare sono 1.245.

#### 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





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

2015	0		
2016	1	46	
2017	0	0	0

Nel 2017 non abbiamo infortuni sul lavoro riconosciuti come tali dall'INAIL, anche se 1 era stato denunciato.

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

La cooperativa Idealcoop non ha avuto infortuni, ed avuto 35 ore di assenza, con una malattia per tutto l'anno.

Per la cooperativa Arnera non si sono registrati infortuni, mentre ha totalizzato 56 giorni di assenza.

## **12. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Molto importante è stata l'attività formativa portata avanti in maniera continuativa durante tutto l'arco dell'anno 2017, come dimostra lo schema che di seguito riportiamo:

data	Corsi 2017	luogo svolgimento	organizzati da
27-gen	- trasparenza amministrativa e accesso civico - piano anti corruzione	Montaione	Comune di Montaione Gambassi
30-gen	- presentazione piano qualità 2017 - aggiornamento antincendio	San Miniato	APSP "Del Campana Guazzesi"
07-feb	La valutazione degli assistiti e l'organizzazione dei servizi assistenziali.	Pisa	PISA Mes, Università Sant'Anna
02-mar	1° incontro Spazio Etico: "I luoghi della cura."	Empoli	Associazione "Spazio Etico" e ASL 11 di Empoli
03-mar	Benfare, Seminario Regionale: Ma .....sarà oggi?! Quando il passato è assente, diamo qualità al presente.	Montaione	MONTAIONE Q&B, presso "Villa Serena"



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

08-mar	Stomie intestinali: gestione del paziente.	Empoli	FAD - ECM ZADIG IPASVIFI
08-apr	L'accoglienza della persona di diversa religione in Ospedale e negli ambulatori.	San Miniato (Seminario)	A.M.C.I. - Comune di San Miniato - USL Toscana Centro
10-apr	Qualità e benessere nei servizi per anziani. Un'Associazione per la Qualità ed il Benessere delle Persone. <b>Relazione</b>	Reggio Emilia	qu.be
12-apr	1° incontro Spazio Etico: "Prendersi cura nella cronicità: racconti ed immagini dai luoghi della cura."	Empoli	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
19-apr	MeS La mappature delle RSA e la Valutazione sanitaria	Pisa	PISA MeS Università Sant'Anna
04-mag	La RSA in Toscana: periferia o centro .... Nei servizi alla persona?	Firenze	FIRENZE Fuligno Centro formazione Montedomini
05-mag	Alimentazione nelle Residenze per anziani: come garantire l'appetibilità ed il gusto attraverso una ristorazione adeguata e di qualità? <b>Relazione</b>	Lendinara	<i>casa Albergo lendinara ASP</i>
11-mag	"Tra sicurezza della persona e tutela dei diritti": dibattito etico sulla contenzione.	Empoli	<i>Spazio Etico di Empoli, presso la Misericordia</i>
12-mag	Una rete sociale per l'Alzheimer. <b>Relazione</b>	Empoli	AIMA Cenacolo Agostiniani
29-mag	Buon compleanno Codice degli appalti: il correttivo del D. Lgs. 50/2016	Bologna	Tena SCA
31-mag	2° incontro Spazio Etico: "La difficile vita dei gruppi: dalla formazione alla rappresentazione".	Empoli	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
13-giu	3° incontro Spazio Etico: "Con-tatto: sguardo e mani sul corpo degli altri".	Empoli	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli
16-giu	MES: "Il sistema di valutazione delle residenze per anziani non autosufficienti in Toscana".	Pisa	PISA Mes, Università Sant'Anna
20-giu	L'impatto della Legge Gelli nelle strutture socio sanitarie	Firenze II Fuligno	Centro d Formazione Montedomini
06-lug	Le cure di fine vita: apprendere dal limite. Racconti dagli hospices (in collaborazione con Fondazione FILE e d Associazione Gr.E.Ca.Le).	Empoli	Associazione "Spazio Etico" ed USL centro di Empoli



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

17-lug	Le nuove disposizioni in materia di Accreditamento. check list delle Commissioni di Vigilanza	Le Pisa	PISA MeS Università Sant'Anna
21-lug	Gestione unità base e linee guida dell'igiene per il residente in RSA.	San Miniato	SCA Igiene Product S.P.A. ed APSP “Del Campana Guazzesi”
24/25-lug	Corso teorico-pratico ed implementazione sul campo delle nuove modalità di igiene e di gestione ed uso dei nuovi ausili SCA per l'incontinenza.	San Miniato	SCA Igiene Product S.P.A. ed APSP “Del Campana Guazzesi”
05-ago	La ricerca clinica condotta in “good clinical practice”, approfondimenti ed applicazione delle normative. Riferimento corso base – 0.0. Applicazione nella pratica quotidiana dei principi e delle procedure dell'evidence based practice.	Torino	FAD – ECM AGENAS IPASVIFI Contatto&Archimedita
28-set	I sistemi di Business Intelligence e la soluzione web Big 2 Solution per l'elaborazione degli indicatori dell'area socio-sanitaria, economico-finanziaria e delle performances dei servizi (MES).	Volterra	Software1, Comune di Volterra, Santa Chiara
29-set	Le nuove check-list da implementare nell'ambito dei servizi socio-sanitari.	Empoli	Usl Centro Toscana
02-ott	Il sistema di valutazione delle residenze per anziani non autosufficienti in Toscana.	Pisa	PISA Mes, Università Sant'Anna
05-ott	Infermieristica in RSA: Nuovi modelli organizzativi e buone prassi.	Montaione – FI	RSA “Villa Serena” e Collegio IPASVIFI
12-ott	Le RSA e la programmazione territoriale ai tempi della libera scelta	Montaione	Unione dei Comuni Circondario dell'Empolese Valdelsa
18-ott	Narrare la cura: Esperienze letterarie e teatrali a confronto.	Sovigliana – Vinci	Associazione “Spazio Etico” ed USL centro di Empoli
19-20-ott	Benfare La Qualità non si dimentica. <b>Relazione buona prassi</b>	Levico Terme	Marchio Q&B
13-nov	Gli strumenti di prevenzione e gestione del rischio corruttivo	Empoli	Unione dei Comuni del Circondario dell'Empolese Valdelsa
16-nov	Visita sito produttivo “Essity” e corso di formazione sul sistema di produzione della carta ed altre materie prime per la creazione dei presidi monouso Tena ed Essity.	Altopascio (LUCCA)	TENA ed ESSITY



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

17-nov	Corso di esercitazione prova pratica antincendio.	San Miniato (sede)	APSP “Del Campana Guazzesi”
22-23 nov 2018	FORUM NON AUTOSUFFICIENZA -La Privacy Europea e l'impatto organizzativo nelle RSA. - <b>La ristorazione presso i centri di servizio alla persona.</b> -Nel territorio delle demenze. Il Codice di comportamento quale strategia d'impresa. - Le nuove sfide sulla residenzialità	BOLOGNA	FORUM della Non Autosufficienza
27-nov	Corso di formazione su: Sistema Qualità e risultati performance dell'APSP; Prospettive e programmi dell'ASP in base alla Libera Scelta; L'anticorruzione, la Privacy ed il Codice di Comportamento dell'Azienda.	San Miniato (sede)	APSP "Del Campana Guazzesi"
16-dic	Convegno Spazio Etico: “La cura allo specchio”.	Misericordia di Empoli - FI	Spazio Etico di Empoli, presso la Misericordia
28-dic	CORSO FAD: «Il paziente disfagico: valutazione e gestione»	San Miniato (sede)	IPASVI - ZADIG (FAD-ECM)

Siamo riusciti ad organizzare 5 corsi formativi e di aggiornamento direttamente presso la struttura, insieme alla cooperativa Idealcoop, a cui hanno partecipato molti operatori.

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

Abbiamo preso parte a 11 Convegni, anche di livello nazionale, a cinque dei quali abbiamo tenuto le relazioni.

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

La **formazione** è stata quindi costantemente fornita su diversi campi: sanitario, assistenziale, amministrativo e sulla normativa cogente. Abbiamo partecipato complessivamente a 39 eventi formativi all'esterno, in varie parti d'Italia, per stare al passo con le normative vigenti.

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

La media delle ore di formazione pro-capite nel 2017, in confronto con gli anni precedenti, è stata la seguente:

65

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

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

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

	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.	2014	2014	2015	2015	2016	2016	2017	2017
1) Amministrazione	106,3	53,15	50,5	25,25	109	54,5	55,3	27,65
2) Guardaroba / Lavanderia	14,15	7,08	8	4	29	14,5	8	4
3) Infermieri	182,21	45,55	147	36,87	155,5	38,90	89	22,25
4) Addetti assistenza	53,00	4,08	92	7,67	189	17,20	64,25	6,42
Totali	<b>355,66</b>	<b>16,94</b>	<b>298</b>	<b>14,9</b>	<b>482</b>	<b>25,35</b>	<b>482</b>	<b>26,78</b>

L'ASP ha quindi organizzato un intenso programma di formazione per tutti i dipendenti, che hanno partecipato sia alla formazione interna che esterna. La formazione è un obiettivo di qualità dell'Azienda ed ha avuto quindi un ruolo di un certo rilievo anche nell'anno 2017 si è confermata ai livelli dell'anno precedente.

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

I dipendenti della cooperativa Idealcoop hanno partecipato a 9 eventi per circa 196,50 ore, **quelli dell'Arnera a 4 corsi con 104 ore.**

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

I risultati sono stati i seguenti:

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

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

Un nuovo questionario sulla formazione è stato somministrato alcuni giorni fa.

**13. ALTRI SERVIZI, INCARICHI E NORMATIVA COGENTE**

Oltre a quelli socio-assistenziali, nel corso del 2017, sono stati affidati in appalto i seguenti servizi di una certa rilevanza, sia per assicurare la continuità degli stessi che per rispettare le normative vigenti:

- a. Fornitura pasti alla ditta CIR FOOD, il cui appalto è stato ripetuto dal 1.8.2016 al 31.7.2018;
- b. Lavaggio biancheria piana alla cooperativa sociale Lo Spigolo,
- c. Servizio parrucchiera alla ditta Giovanna Fiaschi,
- d. Controlli antincendio (estintori, naspi, porte antincendio....) R.F antincendio,
- e. Sistemi d'allarme ed impianti alla ditta CISS,
- f. Controlli centrale termica alla ditta Gozzini,
- g. Manutenzione ascensori alla ditta Profili ascensori,
- h. Disinfestazione e derattizzazione alla ditta Anticimex.

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

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

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

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

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

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

-E' stata tenuta la riunione annuale per la sicurezza il 30 dicembre 2017.

- 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.

Così l’Azienda risulta norma dal punto di vista delle disposizioni igienico- sanitarie. C’è da ricordare che, nel corso del 2017, è stato assegnato un incarico professionale all’ing. Filippo Cristiani per la ristrutturazione della piazza Piera Lucca, così come è stato incaricato il Centro Studi Enti Locali per la sistemazione della situazione fiscale (IRAP, IVA ...) oltre che per la formazione.

**14. IL BILANCIO ED I RICAVI**

Nel 2017 il bilancio si è chiuso positivamente con un **utile di esercizio di € 41.711,90**, lo scorso anno l’utile era stato **di € 36.819,34**.

Premesso ciò si rileva che i costi complessivi per la gestione per nel 2017 è stata di €. **2.160.013,03**, mentre lo scorso anno erano 2.197.372,29 mentre nel 2015 lo scorso anno è stata di €. 2.167.200,51, nell’anno 2014 è stata di €. 2.155.202,59, nel 2013 è stata di €. 2.081.833,41, nel 2012 era stata di €. 2.108.976,00 nel 2011 era stata di €. 2.160.212,48 e nel 2010 era stata di €.2.019.561,00.

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

Rispetto al Budget 2017 approvato dal CdA il 28.12.2016 si è registrato un aumento delle entrate di circa €. 107.297,00 come di seguito evidenziato nella tabella

<b>BUDGET 2017</b>	<b>RICAVI</b>	<b>COSTI</b>
Iniziale al 30.12.2016	2.094.427,00	2.094.427,00
1° variazione al 28.12.2017	2.143.147,00	2.143.147,00
Rendiconto al 28.4.2018	2.201.724,93	2.160.013,03

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

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

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

- Nel 2017 abbiamo ricevuto ed un contributo dal Consorzio Cuoidepur di €. 2.000,00 per il terzo anno consecutivo

-

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





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

<b>RICAVI</b>	<b>2015</b>	<b>%2015</b>	<b>2016</b>	<b>%2016</b>	<b>2017</b>	<b>%2017</b>
Rette sociali e privati	1.256.231,21	57,67%	1.272.012,50	56,93%	1.317.687,99	59,84%
Quota sanitaria	884.813,57	40,62%	857.627,32	38,38%	818.688,99	37,18
Contributi del Comune	0	0	0	0	0	0
Fondazione CRSM	10.000,00	0,46%	0	0	0	0
Contributi vari	2.400,00	0,11%	2.166,50	0,097%	2.026,43	0,092%
Rimborsi INAIL			13.619,76	0,60%	7.538,96	0,034%
Proventi straordinari			86.529,96	3,87%	47.206,85	2,14%
Altre entrate e recuperi	1.150,68	0,05%	850,00	0,04%	3.602,44	0,061%
Rimborsi tirocini extracurriculari	9.200,00	0,42%			6.000,00	0,02%
Altri proventi	13.622,87	0,62%				
<b>TOTALE</b>	<b>2.178.284,64</b>	<b>100</b>	<b>2.234.191,63</b>	<b>100</b>	<b>2.201.724,93</b>	<b>100</b>

Come si vede le percentuali dei ricavi restano costanti negli anni con circa il 59% per le rette e quote dei privati, mentre le quote sanitarie sono scese al 37%, perché sono diminuiti i posti convenzionati ed il 38,38% delle entrate derivanti dalle quote sanitarie, il resto si riduce a circa il 3%.

Le rette per la residenza ed il centro diurno per l'anno 2017 sono state €. 1.317.687,99, di cui a carico degli Enti pubblici €. 267.488,62, che rappresenta il **20,29%**. Lo scorso anno erano €. 305.138,84 nel 2016, cioè il 23,98% lo scorso anno, rispetto al 17,54% del 2015, contro il 22,42% del 2014, il 23,86% del 2012 e il 27,67% del 2011 e per il **79,71%** a carico degli anziani o dei loro parenti, quindi la compartecipazione del pubblico è solamente meno di un quinto ed è in diminuzione, visto l'aumento delle ammissioni dei privati

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

## **15. I COSTI PER LE DIVERSE VOCI**

69

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

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

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4001010	Gas	€ 31.362,88	€ 34.356,36
U4001015	Acquedotto	€ 17.103,40	€ 24.518,82
U4001020	Energia elettrica	€ 31.966,65	€ 41.920,13
U4001025	Telefono	€ 2.261,32	€ 1.424,26
U4001030	Nettezza Urbana (TA.RI)		€ 9.065,71
<b>TOTALE UTENZE</b>		<b>€ 82.694,25</b>	<b>€ 111.285,28</b>
		<b>3,97%</b>	<b>5,20%</b>

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4001510	Vitto e generi alimentari	€ 194.874,79	€ 195.382,71
		<b>9,35%</b>	<b>9,13%</b>

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4001516	Presidi per incontinenza	€ 14.926,19	€ 19.152,02
U4001517	Presidi vari medico-chirurgici	€ 11.061,60	€ 9.654,33
U4001518	D.P.I.	€ 0,00	€ 789,34
U4001519	Ausili e attrezzature sanitarie	€ 0,00	€ 3.299,04
U4001525	Prodotti di cancelleria	€ 3.887,40	€ 8.863,74
U4001530	Prodotti di pulizia ambienti	€ 476,25	€ 410,62
U4001531	Detersivi e materiali per lavanderia	€ 3.242,16	€ 4.537,31
U4001532	Monouso	€ 7.163,31	€ 6.889,06
U4001533	Detersivi per lavastoviglie e lavapadelle	€ 1.843,93	€ 1.089,09
U4001534	Acquisto stoviglie	€ 707,17	€ 294,44
U4001535	Generi Diversi	€ 154,72	€ 0,00
U4001536	Prodotti per igiene personale	€ 3.616,12	€ 8.420,07
U4001537	Bavagli e telini monouso	€ 4.753,02	€ 5.109,86
U4001545	Acquisto carburanti	€ 1.596,99	€ 1.580,74
U4001546	Acquisto mobili e attrezzature (< 516 €)	€ 2.235,17	€ 4.862,07
U4001547	Guardaroba Residenti	€ 1.001,62	€ 0,00
U4001548	Acquisti per attività ricreative, socializzanti e volontariato	€ 2.653,47	€ 2.437,17
<b>TOTALE ACQUISTI</b>		<b>€ 59.319,12</b>	<b>€ 77.388,90</b>
		<b>2,85%</b>	<b>3,61%</b>



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4002001	Prestazioni di lavoro interinale Sanitario	€ 55.272,02	€ 57.724,57
U4002002	Prestazioni di lavoro interinale Amministrativo	€ 25.724,62	€ 20.458,19
U4002003	Prestazioni di lavoro interinale Socio-Assistenziale	€ 127.619,91	€ 85.062,57
U4002004	Prestazioni di lavoro interinale Lavanderia		
U4002005	Prestazioni di lavoro interinale Ausiliario		
U4801020	Imposta IRAP su stipendi al personale interinale	€ 14.829,57	€ 10.620,89
<b>TOTALE INTERINALE</b>		<b>€ 223.446,12</b>	<b>€ 173.866,22</b>
		<b>10,72%</b>	<b>8,12%</b>

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

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4002010	Cooperativa prestazione di Lavoro Socio-Assistenziale	€ 506.630,17	€ 553.607,56
U4002011	Cooperativa prestazione di Lavoro Sanitario		
U4002012	Cooperativa prestazione di Lavoro Amministrativo		
U4002013	Cooperativa prestazione di Lavoro Lavanderia		
U4002014	Cooperativa prestazione di Lavoro Ausiliario	€ 82.847,76	€ 82.853,76
U4002015	Cooperativa prestazione di Lavoro Animazione	€ 41.773,92	€ 41.773,92
U4002016	Cooperativa prestazione di Lavoro Fisioterapia	€ 48.571,20	€ 48.571,20
U4002017	Coop. Prest. Servizi 1°Piano C. PANCOLE		
U4002018	Coop. Prest. Servizi 2°Piano C. PANCOLE		
U4002019	Coop. Prest. Servizi CASA PRESENTI		
<b>TOTALE COOPERATIVE</b>		<b>€ 679.823,05</b>	<b>€ 726.806,44</b>
		<b>32,63%</b>	<b>33,95%</b>

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4002030	Disinfestazione e derattizzazione	€ 1.024,80	€ 973,56
U4002035	Servizio di lavanoio biancheria piana	€ 13.754,78	€ 12.887,67
U4002050	Assistenza Software		€ 789,95
U4002055	Assicurazione immobili		€ 3.325,00
U4002056	Assicurazione Automezzi	€ 700,00	€ 699,50
U4002057	Assicurazione RCT	€ 1.075,00	€ 1.900,00
U4002060	Spese Postali	€ 903,61	€ 1.050,63



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

U4002070	Smaltimento rifiuti speciali	€ 2.108,16	€ 2.504,66
U4002076	Servizio medico competente	€ 3.551,29	€ 2.256,91
U4002085	Servizi estetici (parrucchiere - podologia)	€ 15.644,40	€ 15.650,00
U4002090	Assistenza e consulenza per sistemi di qualità	€ 2.475,80	€ 6.013,19
U4002095	Altri servizi da vari soggetti	€ 12.816,92	€ 10.128,40
U4002096	Servizio religioso e di culto	€ 561,00	
U4002097	Attività ricreative, di socializzazione e volontariato	€ 2.080,23	€ 2.592,49
<b>TOTALE SERVIZI</b>		<b>€ 56.695,99</b>	<b>€ 60.771,96</b>

2,72%

2,84%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4002510	Manutenzione Immobili	€ 2.336,52	€ 3.216,09
U4002515	Manutenzione resede e giardino		€ 392,84
U4002520	Manutenzione impianti	€ 19.782,77	€ 15.780,57
U4002525	Manutenzione attrezzature	€ 6.630,42	€ 7.895,99
U4002526	Manutenzione Automezzi	€ 1.695,92	€ 365,74
U4002530	Manutenzione Software	€ 5.587,40	€ 5.707,02
U4002551	Manutenzione Immobili e Varie Previste	€ 10.000,00	€ 50.000,00
<b>TOTALE MANUTENZIONI ORDINARIE</b>		<b>€ 46.033,03</b>	<b>€ 83.358,25</b>

2,21%

3,89%

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4003010	Spese per tirocini extracurriculari	€ 6.000,00	€ 7.403,85
U4003510	Competenze al personale dipendente Socio-Assistenziale (11)	€ 266.832,06	€ 250.020,37
U4003511	Competenze al personale dipendente Sanitario (4)	€ 109.145,19	€ 110.178,25
U4003512	Competenze al personale dipendente Amministrativo (2)	€ 73.662,23	€ 73.696,63
U4003513	Competenze al personale dipendente Lavanderia (2)	€ 43.191,90	€ 44.276,00
U4003514	Competenze al personale dipendente Ausiliario		
U4003560	Oneri previdenziali INAIL	€ 4.788,81	€ 9.072,03
U4003565	Oneri previdenziali CPDEL	€ 118.564,71	€ 113.568,83
U4003570	Oneri previdenziali EX-INADEL	€ 12.078,42	€ 11.572,87
U4003590	Formazione e aggiornamento dipendenti	€ 4.505,50	€ 845,06
U4003591	Rimborsi spese ai dipendenti	€ 659,30	€ 78,80
U4801020	Imposta IRAP su stipendi al personale dipendente	€ 37.692,04	€ 36.133,07
<b>TOTALE PERSONALE</b>		<b>€ 677.120,16</b>	<b>€ 656.845,76</b>

32,50%

30,68%

CODICE	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO
--------	-------------	---------------	----------

72

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.

CONTO			2017
U4004510	Consulenze tecniche	€ 8.407,28	€ 5.605,48
U4004515	Consulenze legali	€ 3.194,28	€ 375,00
U4004525	Competenze professionali varie		€ 1.203,77
<b>TOTALE CONSULENZE</b>		<b>€ 11.601,56</b>	<b>€ 7.184,25</b>
		<b>0,56%</b>	<b>0,34%</b>

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4005010	Adesioni ad associazioni diverse	€ 2.850,00	€ 250,00
U4301020	Interessi passivi su mutui	€ 4.343,93	€ 3.212,29
U4301020	Interessi passivi per oneri bancari	€ 796,03	€ 1.521,50
U4801041	Bolli e registro	€ 24,00	€ 30,00
U4801042	Imposte, tasse e tributi diversi	€ 705,49	€ 829,79
<b>TOTALE ALTRI COSTI E CONSULENZE</b>		<b>€ 8.719,45</b>	<b>€ 5.843,58</b>
		<b>0,42%</b>	<b>0,27%</b>

CODICE CONTO	DESCRIZIONE	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
U4006010	ammortamento terreni e fabbricati	€ 28.589,09	€ 29.978,13
U4006020	Amm.to mobili e arredamento	€ 795,68	€ 795,68
U4006030	Amm.to attrezzatura specifica, sanitaria	€ 764,44	€ 777,88
U4006035	Amm.to attrezzatura varia	€ 3.469,18	€ 1.432,97
U4006050	Amm.to macchine elettroniche ed elettriche	€ 1.172,42	€ 1.419,20
U4006056	Amm.to Beni <516€	€ 944,04	
U4006060	Amm.to autoveicoli e motoveicoli ordinari	650	€ 325,00
<b>TOTALE ALTRI COSTI E CONSULENZE</b>		<b>€ 36.384,85</b>	<b>€ 34.728,86</b>
		<b>1,75%</b>	<b>1,62%</b>

	BILANCIO 2016	BILANCIO 2017
<b>TOTALE</b>	<b>2.083.621,29 €</b>	<b>2.140.992,60 €</b>

Le spese restano abbastanza in linea con gli anni precedenti. Le spese per le utenze è cresciuta per vari motivi abbiamo pagato la TARI e ricevuto bollette con maggiori spese per l'energia elettrica e acqua, esse appresentano il 5,20% così come per l'acquisto di beni, che sono al 3,61%. La voce di spesa più grossa è quella relativa alle risorse umane utilizzate pe la gestione dei servizi, intese come somma dei costi fra dipendenti dell'ASP, lavoro somministrato e spese per appalto. Queste 3 tipologie sono strettamente correlate e variano in relazione ai servizi affidati, alle sostituzioni che si sono rese necessarie ed all'organico dell'Ente, infatti è



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

diminuita la spesa per le spese di personale di €. 18,716,00, e quella della somministrazione di lavoro per €. 45.379,00, mentre sono aumentate di €. 46.983,00, anche la spesa per l'IRAP complessivamente è diminuita di circa €. 5.000,00. Le sole spese per le risorse umane rappresentano ben il 72,75% della spesa complessiva dell'Azienda, mentre nel 2016 si attestavano sul 75,85, quindi sono diminuite in maniera positiva.

La spesa per il vitto è la seconda, come percentuale ed è del 9,13%.

Le spese per le manutenzioni sono aumentate, perché €. 50.000,00 sono stati accantonati al fondo per le manutenzioni future.

### **16. GESTIONE PATRIMONIALE**

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

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

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

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

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

A seguito delle definizioni dell'inventario nello scorso anno ed agli inserimenti del 2016, sono stati valorizzati i beni inventariati e sono state suddivise in diverse voci, come sotto riportato.

#### **A1010 Immobilizzazioni Immateriali**

A101020 Software e licenze d'uso 13.314,00

Totale Immobilizzazioni Immateriali: 13.314,00

#### **A1020 Immobilizzazioni Materiali**

A102010 Terreni e fabbricati 999.271,16

A102030 Attrezzature specifica e sanitaria 15.050,25

A102035 Attrezzatura varia 7.666,00

A102040 Macchine Ufficio Elettroniche 7.957,11

A102050 Mobili e Arredi 7.957,11

A102055 Autoveicoli e motoveicoli ordinari 2.600,00

A102056 Beni <516€ 11.837,52

Totale Immobilizzazioni Materiali: 1.059.584,14





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

Rispetto alle morosità rilevate al 31.12.2016, alla stessa data del 2017, sono stati recuperati circa €. 46.000,00, tuttavia altri crediti non riscossi sono maturati nel corso del 2017, più o meno per lo stesso importo, infatti alla fine del 2016 erano rimasti da riscuotere €. 191.242,15, mentre al 31.12.2017 risulta da riscuotere più o meno la stessa cifra, cioè €. 194.542,34.

Per quanto riguarda il punto **le rette arretrate**, quelle più vetuste dal 2006 al 2012 sono già state iscritte nelle perdite di bilancio, mentre occorre valutare quelle ancora da riscuotere al 31.12.2017.

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

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

Attualmente l'Avv. Daini Palesi sta seguendo la causa, contro il Comune di Empoli, per il recupero della retta per R. Lora, deceduta, (€. 12.598,22); la causa contro il figlio di L. Giovanna (€. 62.978,79), anche se con l'amministratore di sostegno stiamo valutando varie possibilità; T. Bruna, deceduta, (€. 9.947,43) per la quale il Giudice ha nominato il curatore dell'eredità giacente ; S. Lina, deceduta, abbiamo sottoscritto un accordo con il figlio , che ha già pagato una buona parte del debito. Siamo valutando, con gli amministratori di sostegno, la situazione di altri due casi, che hanno un debito di €. 9.000,00 circa cadauno.

Per quanto riguarda altri debiti occorre rilevare che oltre alle fatture da ricevere abbiamo comunque rilevato €. 5.975,11, relativi alle cauzioni al 31.12.2006, ed €. 54.402,40 per le cauzioni dal 2007 ad oggi.

La questione del recupero crediti va inquadrata nella normativa regionale sulle partecipazioni e alla luce delle numerose sentenze che vengono emesse dai diversi organi di giudizio. Stiamo studiando con l'avvocato Bigoni anche nuove tipologie contrattuali per avere più elementi legali a sostegno delle azioni di recupero.

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

75

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.

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

Ecco i lavori di ristrutturazione più importanti sull'immobile:

	TIPOLOGIA INTERVENTO	DITTA	SPESA
1	Lavori sulle gronde e di Casa Pancole e Casa Presenti	RU.GE.	8.109,70
2	Lavori per impianti di sicurezza e di condizionamento	CISS	6.572,14
3	Sistemazione parziale terrazza e parti laterali	RU.GE.	1.650,00
4	Rifacimento totale del piazzale panoramico "P. Lucca"	EDILTECNA	32.783,54
5	Lavori di rifacimento colonne di riscaldamento Casa Presenti	GIULIO GOZZINI	2.696,00
6	Modifiche migliorative massetto piazzale "P. Lucca"	EDILTECNA	3.067,00
7	Rifacimento completo rampa del piazzale panoramico	EDILTECNA	10.945,39
8	Ulteriori lavori rampa del piazzale panoramico	EDILTECNA	2.514,33
9	Lavori per modifica bagno al -1 per renderlo adatto per disabili	GIULIO GOZZINI	860,20
		totale	69.198,30

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.

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

-2015-2016: ristrutturazione completa del 1° piano di Casa Presenti, con la realizzazione di nuove camere con bagno annesso. Ristrutturazione che ci ha permesso di potere avere



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

l'autorizzazione per la trasformazione di 6 posti letto per autosufficienti in posti per non autosufficienti, molto utili per garantire lo sviluppo futuro dell'ASP.

-2016: in settembre-ottobre è stata effettuata la ristrutturazione completa del tetto settecentesco di Casa Pancole con l'impermeabilizzazione delle coperture con la revisione dei coppi e tegoli, inoltre è stata effettuata l'impermeabilizzazione completa dei tetti piani laterali a quello del salone, oltre al fronte superiore dell'ingresso. Sono stati installati molti dissuasori per i piccioni e vari altri interventi sulle coperture. Questi lavori sono stati certificati dal tecnico per una spesa complessiva di €. 34.553,20, oltre agli altri lavori sulle gronde.

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

E' stato incaricato l'ing. Filippo Cristiani (€. 4.932,00 oltre IVA e contributi) di redigere il progetto in merito, a questo ultimo intervento, che ha seguito anche i lavori e rilasciato il certificato di regolare esecuzione.

Diverse sono state anche le spese per acquisto attrezzature e per migliorare il confort della struttura.

Altre spese sostenute nell'anno 2016 sono le seguenti:

1	Fornitura nuovi corpi illuminanti a LED	929,00
2	Acquisto poltrone relax 1° piano e salone polivalente	3.462,60
3	Acquisto arredi per terrazze esterne e verande	1.142,87
4	Installazione tendaggi al piano 2° di Casa Pancole e zanzariere	1.939,80
5	Fornitura di 3 armadi per ambulatorio per gestione dei farmaci con divisori interni	2.520,00
6	Acquisto ed installazione computer per servizi vari	1.335,90
7	Acquisto nuove tovaglie antimacchia per le salette da pranzo	2.542,20
8	Lavatrice piccola per lavanderia	399,00
9	Acquisto televisori per le camere degli anziani	1.770,94
10	Rifacimento fodere poltrone e sedie in vari ambienti	4.172,40
	Totale	20.214,71

Tutti questi interventi sull'immobile, sugli impianti e le attrezzature ed arredi acquistati, che sommano a più di €. 90.000,00, hanno permesso nel 2017 di migliorare la qualità dei servizi, di garantire l'efficienza della struttura e di adeguarsi alle normative.



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Si può dire quindi che grazie ai diversi acquisti sono stati risolti diversi problemi per rendere funzionale la struttura ed i servizi.

Dal 2014 grazie all’inserimento da parte dei servizi sociali di un muratore come tirocinio extracurricolare 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, oltre alla realizzazione diversi interventi.

Vista la vetustà dell’immobile pensiamo che occorrano prevedere somme adeguate per interventi di investimento anche per gli anni futuri, pertanto vengono accantonati ulteriori €. 50.000,00 sul “fondo accantonamento manutenzioni future”, portandolo ad €. 74.423,10.

Sono necessari interventi sull’immobile, anche sulle parti esterne (giardino e scarpata) e sugli impianti. Si tratta di prevedere, come già indicato nella relazione al bilancio, anche somme per acquisto attrezzature per il rinnovo o la sostituzione delle medesime come poltrone, televisori, tendaggi, corpi illuminanti.

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

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

### **17. CONSIDERAZIONI SULLA GESTIONE**

Per il 2017 abbiamo la seguente situazione:

	<b>ATTIVITA'</b>	<b>PASSIVITA'</b>
<b>Stato patrimoniale</b>	<b>2.091.900,73</b>	<b>2.050.188,83</b>

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

Al 31.12.2016 avevamo la seguente situazione:

	<b>ATTIVITA'</b>	<b>PASSIVITA'</b>
<b>Stato patrimoniale</b>	<b>2.075.316,48</b>	<b>2.038.497,14</b>

<b>PROFITTI E PERDITE</b>	<b>COSTI</b>	<b>RICAVI</b>	<b>UTILE D'ESERCIZIO</b>
	<b>2.197.372,29</b>	<b>2.234.191,63</b>	<b>36.819,34</b>



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

Il bilancio nel 201 si è chiuso positivamente e con un'utile di €. **41.711,90** (nel 2016 l'utile è stato €. 36.819,34) e non si ravvisano sofferenze da considerare.

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

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

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

Alla fine dobbiamo rilevare che vengono rilevati i seguenti voci straordinarie nelle Uscite e nei Ricavi :

- Oneri straordinari

U4501010 Sopravvenienze passive 14.134,25

U4501045 Insussistenza dell'attivo 114,32

Totale Oneri straordinari: 14.248,57

-Proventi straordinari

R3501010 Sopravvenienze attive 46.392,30

R3501011 Sopr. Attive Riduzione x assenze dipende 362,61

R3501020 Insussistenze del passivo 451,94

Totale Proventi straordinari: 47.206,85.

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

- Rinnovi contrattuali per €. 46.000,00 (in base al rinnovo del contratto sottoscritto occorrerà corrispondere i relativi arretrati. Tale cifra è da ritenersi congrua).
- Fondo produttività per €. 34.082,48, (per pagare la produttività 2017)
- Fondo svalutazione crediti confermato in €. 74.199,13(in base alle svalutazioni fatte negli anni precedenti per le rette non riscosse),
- Fondo ferie maturate e non liquidate per €. 28.239,31 (per i 276 giorni di ferie maturati e non utilizzate al 31.12.2016);
- Accantonamento manutenzioni future €. 74.423,10, a seguito della decisione di accantonare €. 50.000,00, dal bilancio 2017. Lo scorso anno erano presenti €. 96.685,96.

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



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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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

Vogliamo inoltre rilevare che il Fondo di dotazione è di €. 74.993,37 e che l'Utile di esercizio degli anni precedenti (2007-2016) è di €. 110.297,05.  
73.477,71.

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.

<b>COSTO SOCIALE 2016</b>		<b>€ /al giorno</b>	<b>2017</b>	
<i>Tot. giornate sociali</i>	<b>22.726</b>		<b>22.333</b>	
<b>VOCE DI COSTO</b>	<b>IMPORTO</b>		<b>IMPORTO €.</b>	<b>€/giorno</b>
<b>RESPONSABILE DELLA STRUTTURA</b>	48.554,08	2,18	€ 53.085,43	€ 2,38
<b>ADDETTI ALL'ASSISTENZA DI BASE DELLA PERSONA</b> (N.1 OPERATORE OGNI 10 OSPITI)	232.064,19	10,41	€ 201.590,07	€ 9,03
<b>AMMINISTRATIVI</b> (2 impiegati)	72.423,32	3,25	€ 63.192,79	€ 2,83
<b>ANIMAZIONE</b> (2 operatori+amateriali+gite)	46.507,62	2,09	€ 44.210,92	€ 1,98
<b>LAVANDERIA E GUARDAROBA</b> (2 operatori+appalto B. piana+detersivi)	79.412,38	3,56	€ 77.896,94	€ 3,49
<b>VITTO</b> (intersa giornata alimentare)	194.874,79	8,74	€ 195.362,12	€ 8,75
<b>SERVIZI AUSILIARI</b> (coop)	82.944,01	3,72	€ 82.843,76	€ 3,71
<b>UTENZE</b> (acqua,luce,gas,telefono)	82.694,25	3,71	€ 111.288,28	€ 4,98
<b>AGGIORNAMENTO PERSONALE</b> (iscriz. corsi)	5.164,80	0,23	€ 923,90	€ 0,04
<b>SPESE VARIE -</b> (Imposte,tasse,assicurazioni,trasporti, cancelleria, piccole attrezzature,monouso)	12.285,38	0,55	€ 24.105,52	€ 1,08
<b>MANUTENZIONE ORDINARIA</b>	38.749,71	1,74	€ 83.358,25	€ 3,73
<b>AMMORTAMENTO IMMOBILI o AFFITTO</b>	28.589,09	1,28	€ 29.978,13	€ 1,34
<b>AMMORTAMENTO MOBILI - ARREDI</b>	7.795,76	0,35	€ 4.728,86	€ 0,21
<b>SPESE DI GESTIONE</b> (l.626/94 -HACCP,	57.646,42	2,58	€ 34.953,06	€ 1,57

80

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.

consulenze, revisori, incarichi, paghi, software)				
<b>PARRUCCHIERE E PODOLOGO</b>	15.644,40	0,70	€ 15.650,40	€ 0,70
<b>MANUTENTORE, GIARDINIERE, SPAZI ESTERNI</b>	6.000,00	0,27	€ 6.000,00	€ 0,27
<b>ALTRE SPESE</b> (rifiuti speciali, derattizzazione, ecc.)	3.982,94	0,18	€ 3.478,22	€ 0,16
<b>MATERIALE IGIENICO SANITARIO</b> Oltre quello compreso nella quota sanitaria (telini, bavagli, prodotti igienici...)	15.532,43	0,70	€ 20.418,94	€ 0,91
<b>Altro</b> (Sopravvenienze, rimanenze, bolli...)	104.117,91	4,67	30,00	
<b>Differenza a bilancio</b>		0,0	€ 2.631,54	€ 0,12
<b>QUOTA INTERESSI MUTUI</b>	4.343,93	0,19	€ 3.212,28	€ 0,14
<b>INTERESSI PASSIVI E ONERI BANCARI</b>	796,03	0,04	€ 1.521,57	€ 0,07
<b>Totale costi di parte sociale</b>	<b>€. 1.092.903,67</b>	<b>€. 49,49</b>	<b>€ 1.060.430,98</b>	<b>€ 47,48</b>

<b>COSTO SANITARIO 2016</b>		<b>€ /al giorno</b>	<b>2017</b>	
<i>Tot. giornate sanitarie</i>	18.230		<b>gg. 18.332</b>	
<b>VOCE DI COSTO</b>	<b>IMPORTO</b>		<b>IMPORTO €.</b>	<b>€/giorno</b>
<b>MATERIALE SANITARIO</b>	25.987,59	1,42	€ 32.105,41	€ 1,75
<b>PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA ALLA PERSONA</b>	777.845,00	42,60	€ 806.360,30	€ 43,99
<b>INFERMIERI</b>	204.845,21	11,22	€ 212.545,58	€ 11,59
<b>FISIOTERAPIA</b>	48.571,20	2,66	€ 48.571,20	€ 2,65
<b>Totale costi di parte sanitaria</b>	<b>1.057.249,00</b>	<b>57,90</b>	<b>€ 1.099.582,49</b>	<b>€ 59,98</b>
<b>TOTALE COSTI 2014</b>	<b>2.197.372,50</b>	<b>109,02</b>	<b>2.160.013,03</b>	<b>€ 107,46</b>

Ne deriva che il costo giornaliero per assistere un anziano non autosufficiente, in base al bilancio consuntivo del 2017, risulta di € **107,46** circa, mentre negli anni precedenti abbiamo la seguente situazione:

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Costo complessivo</b>	€. 106,27	€. 106,23	€. 108,98	€. 107,89	€. 106,68	€. 109,02	€. 107,46

Come si vede negli ultimi anni la spesa è stata più o meno agli stessi livelli, variando a seconda di elementi: sopravvenienze attive, spese manutenzioni, accantonamenti, variazione utenze....





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

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 2016 avevamo avuto un aumento, perché abbiamo considerato la voce degli oneri straordinari (insussistenze e sopravvenienze), che da sola incide oltre €.4,5. Se si considera ciò il costo risulta essere intono ad €. 105,000,00. Così nell'esercizio 2017 se si togliessero gli €. 50.000,00 previsti dal CdA per le manutenzioni future avremmo una retta sociale di €. 45,24 per una spesa totale di €. 105,23.

Se consideriamo le giornate complessive, cioè compreso periodi di ospedale e vacanza, abbiamo una spesa di €. 47,06 per il sociale, €. 59,52, per complessivi **€. 106,58**, come costo giornaliero.

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

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

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

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

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, da 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.

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

Questo ci porta a considerare 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





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

Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana.

---

riplanano i costi sanitari. Infatti i costi sanitari, relativi alla gestione 2017, sono sensibilmente superiori a quelli sociali, di circa €. 7,00.

Da diversi anni purtroppo la Regione Toscana non ha adeguato la quota sanitaria ed anche negli incontri del 2016 ha deciso di confermarla, per il 2017, in €. 52,32.

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)

Relazione attività e rendiconto 2017F