

BILANCIO SOCIALE 2017

“Dalla A alla Z”



INDICE

Premessa	2	M arketing e comunicazione.....	24
A sseverazione.....	5	N uclei.....	25
B ilancio Economico.....	8	O rganigramma.....	26
C onvenzioni e collaborazioni.....	9	P rogetti 2017.....	27
D isfagia.....	10	Q ualità	28
E nergia ed efficientamento.....	11	R eport e Questionari.....	29
F ormazione e risorse umane.....	14	S ervizi.....	31
G estione del rischio.....	17	T rasparenza.....	37
H ospice.....	20	U oi e Pai	38
I ntervista agli Stakeholders.....	21	V erifiche e Ispezioni.....	39
L im- Lavagna Interattiva multimediale.....	23	Z ona e Territorio.....	40

PREMESSA

IL BILANCIO SOCIALE 2017:

UN RACCONTARE ED UN DARE CONTO PER MEGLIO IDENTIFICARE E COMPRENDERE I VALORI ATTRAVERSO I QUALI LA CASA STA EFFETTUANDO IL SUO CAMMINO

L'orgoglio con il quale si è qui a presentare questo rilevante appuntamento, inerente il Bilancio Sociale della Casa – Anno 2017, giunto alla sua tredicesima edizione, è rappresentato non solo dal **voler mostrare i risultati raggiunti** e che il lettore potrà con mano toccare e rivivere, ma anche dal **voler raccontare**, quasi lungo la strada che sa tenere insieme un unico filo conduttore, per meglio **saper cogliere il valore di questi risultati**.

Un voler raccontare **senza nascondere le varie difficoltà**, anche di carattere economico che realtà come questa stanno in genere vivendo a livello regionale, per provare nel contempo a **meglio far riconoscere l'identità della Casa e dei valori che sanno tenere insieme, alla luce della mission assegnata, l'intera tipologia dei servizi erogati**.

La raccolta delle diverse tabelle, quindi, espressione, pur sintetica, del quadro d'insieme, intende **fornire le informazioni necessarie per meglio comprendere come la Casa ha agito ed operato, come si è sviluppata la sua organizzazione, come ha inteso raggiungere determinati obiettivi e traguardi**.

La presa in carico delle persone affidate, attraverso lo sviluppo di una significativa dimensione etica, ha indubbiamente permesso di insistere non poco nella ricerca di quel miglioramento continuo, tale da essere in grado di far star bene le persone, consentendo loro di sentirsi ed abitare, vivendola, la casa: una casa propria e, come tale, agita.

La scelta che porta a proseguire nella redazione e messa a disposizione di questo importante strumento per la rendicontazione si crede sia **un modo concreto per creare legittimazione e fiducia verso i diversi portatori d'interesse che con la Casa quotidianamente si rapportano**.

Una attenzione, di riflesso, attraverso la quale la Casa vuole ed intende compiutamente **far trasparire quella cura che riesce e sa “abbracciare” le persone affidate**.

Dimostrando quella **passione**, quella **professionalità**, quella **motivazione** che, nel contempo, sanno rivolgersi al **perseguire il “bene comune”**.

E che, di più, immergendosi in passaggi basilari come il rispetto, la credibilità, la tutela della persona presa in carico, la ricerca di proposte e servizi innovativi, vedono la Casa preoccupata nel rivolgere il suo sguardo sull'intera comunità, onde in tal modo per la medesima spendersi ed alla medesima offrire la sua vasta gamma di servizi, non solo di tipo residenziale.

Un impegno, quindi, che, nel richiedere tempo e disponibilità, vuole sempre meglio **dare valore al tempo** per così proficuamente immergersi ed offrire risposte a favore delle persone che necessitano di rispondenti e qualificati servizi.

Un rispondere per insieme costruire giorno dopo giorno, attraverso l'impegno, il lavoro, il talento e le capacità di ogni risorsa nella Casa impiegata.

Pronti, nel contempo, ad **affrontare le nuove sfide** che la contemporaneità sta prospettando, **senza rinunciare sia alla assunzione di responsabilità** (abilità nel dare risposte appropriate), **sia alla capacità di saper gestire i rischi** che, di volta in volta, si vengono a prospettare.

Cercando, anzi, di farli convergere ed indirizzare in quelle **opportunità** che altro non potrebbero fare se non corroborare ed accrescere quella spinta innovativa che, oramai e da tempo, alla Casa appartiene.

I risultati raggiunti, si crede, oltre ad essere significativi nella loro portata, inducono ad **insistere nella ricerca di quei cambiamenti innovativi** che, oltre a far rimanere al passo con i tempi, sanno portare ventate di aria nuova e fresca.

Tanto da spingere sia nella introduzione delle novità, e, nel contempo, in quel desiderio che sa rendere nuove le stesse cose già presenti.

Questo, fornendo, ai diversi livelli, validi supporti, imprescindibili ed indispensabili per così **dare valore e qualità ai servizi erogati**, consentendo loro di essere capaci di fronteggiare, in un sistema competitivo, quanto dai tempi richiesto.

Anche l'edizione di questo Bilancio Sociale, pertanto, vuole proporsi come momento assai accattivante e stimolante per le persone che lo vorranno sfogliare e con cura visionare.

In maniera tale da provare a suscitare stimoli e suggerimenti, per la Casa assai significativi, nonché apertori di rivisitazioni ed approfondimenti.

Una modalità, questa, preoccupata di assicurare che **il percorso** dalla Casa intrapreso possa **avere la capacità e l'accortezza di proficuamente immergersi in quella ricerca del miglioramento continuo** che della Casa deve essere proprio ed alla Casa sempre deve appartenere.

Lendinara, aprile 2018

IL DIRETTORE

- Damiano Mantovani -

IL PRESIDENTE

- Renzo Smolari -



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Casa Albergo è un'IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) ai sensi della Legge n.6972 del 17/07/1890 e, cioè, un organismo di diritto pubblico ricompreso tra gli enti locali non territoriali, con finalità di erogazione, senza alcun fine di lucro, di servizi sociali ed assistenziali a favore di persone anziane, autonome e non, malati terminali od altre tipologie di persone da assistere (vds., in particolare, l'art.4 dello Statuto dell'Ente).

Gestisce, in convenzione con l'Azienda ULSS 18, un Centro Residenziale di Cure Palliative e, in convenzione con il Comune di Lendinara, offre la possibilità, per i cittadini, di usufruire di servizi domiciliari.

La "Mission" di Casa Albergo consiste nell'offrire ai Residenti servizi qualificati e continuativi che garantiscono una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio, traducendo il concetto globale alla salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia.

I principi guida su cui la casa costruisce la propria identità sono: eguaglianza e imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

La struttura ospita 203 residenti, è accreditata per 178 posti ed è suddivisa in nove nuclei che ospitano utenza con diverse caratteristiche, a seconda del grado di mobilità, di lucidità, di carico assistenziale. Garantisce, inoltre, un Servizio Diurno rivolto a 5 persone autonome, da attivare presso l'Ufficio Servizi Sociali della Casa, attivo dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì, ma può essere concordato in base alle singole esigenze. Il Centro Diurno si configura come un luogo d'incontro, di vita, di relazione, dove si

svolgono attività ricreative e socializzanti, garantendo però la permanenza a domicilio della persona.

La retta di ospitalità include:

vitto, alloggio, assistenza di base, servizio di fisioterapia, psicologia, logopedia, assistenza spirituale, barbiere, parrucchiera, lavanderia, servizio infermieristico, servizio sociale, servizio educativo/animazione, servizio di accompagnamento/trasporto (con quota di compartecipazione a carico del fruitore del servizio), podologo.

NOTE METODOLOGICHE SULLA STESURA DEL BILANCIO SOCIALE: UNA NUOVA IMPOSTAZIONE

Il Bilancio Sociale vuole essere strumento in risposta all'esigenza di rendicontare i risultati raggiunti in riferimento all'anno 2017, con il fine di valutare, condividere ed analizzare il percorso annuale intrapreso. Il presente documento è frutto del quotidiano sinergico operato di chi si adopera per la Casa.

Rispetto all'edizione del Bilancio Sociale 2016 si è voluto comporre il presente documento ordinandolo alfabeticamente per parole chiave, che vanno a definire in maniera pregnante e immediata il percorso svolto nell'anno trascorso. La nuova impostazione ha il fine di presentare i contenuti con un impatto più diretto, che contemporaneamente possa stimolare la curiosità e facilitare la consultazione.

A SSEVERAZIONE

Asseverazione del Bilancio Sociale 2017 svolta dal Dott. Renato Dapero

Ho visto la bozza di bilancio sociale dell'esercizio 2017 che mi è stata trasmessa al fine dell'asseverazione che, in base alle competenze del sottoscritto non può che limitarsi a un esame circostanziato del documento proposto e all'attestazione dell'esistenza di una sostanziale conformità tra le promesse rivolte alla popolazione e agli stakeholder e la reale qualità raggiunta nel servizio.

Subito si pone un accento interessante sulle prime righe del documento che contengono la presentazione del documento stesso da cui si coglie l'intenzione non soltanto di far bella mostra dei risultati raggiunti ma di presentarli come un *racconto* per mostrare come esista un sottile legame tra le varie azioni e risultati così che se ne possa comprendere appieno il significato e il valore.

Ho ritenuto importante quest'esordio perché rappresenta un'implicita promessa che rende più credibili i dati. La promessa è questa: non vi nascondiamo le difficoltà e gli insuccessi e non vi proponiamo solo gli obiettivi raggiunti. Questa è la promessa di comportarsi nell'ambito dei valori umani e di non trasgredire la fiducia dei cittadini presentando burocraticamente risultati perfetti o successi gonfiati.

L'asseverazione di un bilancio sociale è l'atto di conferma dell'affidabilità del processo che ha presieduto alla sua stesura; le osservazioni che precedono e le affermazioni sulla passione e sul valore del tempo sono un forte indizio se non una prova che il documento è stato redatto con il dovuto "rispetto" delle regole ma soprattutto delle persone e degli enti a cui il documento è rivolto.

È dunque rispettato uno dei principali obiettivi del bilancio sociale che è quello di informare i cittadini in modo corretto. Altro punto fondamentale è che le informazioni devono essere chiare e comprensibili e che, a maggior ragione perché il bilancio sociale non è obbligatorio, devono essere verificabili e complete.

La lettura dei vari punti è facilitata dalla scelta di un ordine di presentazione che risulta assai efficace quanto ad attrattività e riduce il rischio di ridurre il bilancio sociale ad un mero esercizio di stile troppo burocratico e per ciò stesso invisibile al grande pubblico.

Tutto ciò premesso
e previa lettura integrale del documento proposto
è possibile sottoscrivere la seguente

ATTESTAZIONE

Il bilancio sociale dell'esercizio 2017 proposto dall'Amministrazione della Casa Albergo per anziani di Lendinara è stato redatto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Chiarezza e completezza. Le informazioni riguardano tutte le parti determinanti della gestione e sono espresse in modo perfettamente

intelligibile con l'arricchimento di tecniche comunicative idonee a creare e mantenere attenzione e interesse a documentarsi

Rilevanza e trasparenza. Le informazioni sono riferite agli elementi determinanti della qualità del servizio e sono espresse in modo da non celare le difficoltà e i punti "scoperti" cui porre attenzione.

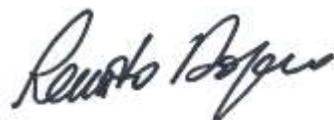
Veridicità. Le affermazioni economiche e numeriche discendono da fonti verificabili.

In conformità a quanto sopra, lo scrivente in fede e senza riserve esprime un positivo giudizio.

Piacenza, 16 aprile 2018

Il professionista incaricato

Renato Dapero



Asseverazione del Bilancio Sociale 2017 svolta da parte del Prof. Angelo Paletta, professore di controllo di gestione presso l'Università di Bologna.

Premesso che

- il bilancio sociale è l'esito di un processo con il quale l'amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori, portatori di interessi, di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato;

- che la finalità del bilancio sociale è quella di informare in maniera chiara e intelligibile sull'attività svolta dall'ente in termini di coerenza tra gli obiettivi programmati, i risultati raggiunti e gli effetti sociali e ambientali prodotti;

- che il bilancio sociale è un documento di carattere volontario e consuntivo, di particolare rilevanza non solo perché, fornendo a tutti gli attuali e potenziali portatori di interessi le modalità di impiego delle risorse attratte, sviluppa meccanismi di controllo sociale, ma anche perché, realizzando all'interno della Casa processi di rendicontazione, valutazione e controllo dei risultati conseguiti, contribuisce ad una gestione più efficiente, efficace e coerente con la propria missione e i propri valori;

tutto ciò premesso, le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare:

l'affidabilità del processo che ha condotto alla stesura del Bilancio Sociale 2017;

la significatività e la rilevanza delle informazioni riportate in ciascuna delle aree di rendicontazione in cui si articola il documento;

la corrispondenza dei dati economici e finanziari esposti nel Bilancio Sociale rispetto ai principali documenti di programmazione e rendicontazione dell'ente;

la coerenza con gli obiettivi che il Consiglio di Amministrazione intende conseguire.

Nella redazione del Bilancio Sociale 2017 l'organo di governo della Casa ha rispettato i seguenti principi:

- chiarezza: le informazioni sono espresse in modo chiaro e comprensibile;
- coerenza: sono fornite informazioni idonee alla comprensione del nesso esistente tra la missione dichiarata, gli obiettivi strategici, le attività effettivamente svolte e i risultati prodotti;
- completezza: sono inserite tutte le informazioni utili ai fini della valutazione dei risultati sociali, economici e ambientali dell'ente;
- rilevanza: sono rendicontate le attività che riflettono gli impatti significativi economici, sociali e ambientali;
- trasparenza: il procedimento logico di rilevazione e classificazione delle informazioni è stato esposto con chiarezza al fine di agevolarne l'intelligibilità;
- veridicità: le informazioni fornite sono veritiere e verificabili.

Pertanto, per quanto sopra esposto, lo scrivente esprime al riguardo un giudizio senza rilievi.

Padova, 16 aprile 2018

Prof. Angelo Paletta



BILANCIO ECONOMICO

Il Bilancio dell'esercizio chiuso al 31.12.2017, è stato redatto secondo le disposizioni del codice civile, dei principi contabili nazionali OIC, della legge Regionale 23.11.2012 nr.43, della DGR nr.780 del 21.05.2013, del regolamento di contabilità interno dell'Ente e, tenuto conto delle modifiche introdotte dal D.lgs.139/2015. Lo stesso si chiude con una perdita pari ad € 280.593,16, che viene comunque sterilizzata ai sensi dell'art. 21 della DGR 780/2013.

In particolare, emerge che, per il periodo d'interesse, **il tasso di copertura medio dei posti letto, rispetto ai 203, di cui l'Ente dispone, si è attestato attorno ai 200.**

La perdita, pur sterilizzata, è dovuta principalmente ad una difficile e precaria copertura delle **impegnative di residenzialità (quote sanitarie regionali)** che hanno inciso ancor più negativamente sul valore della produzione rispetto, ad esempio, all'anno 2016.

Il bilancio di previsione 2017 di Casa Albergo ha considerato **presuntivamente e prudentemente 148 impegnative di residenzialità, nonostante l'Ente sia accreditato e convenzionato per 178 quote; il dato effettivo, alla data del 31/12/2017, ha toccato la media massima di 135,07.**

Mentre, viceversa, ben maggiori sono state le presenze del soggiorno temporaneo, previste a bilancio di previsione in numero di 45, ma che

hanno invece toccato la media dei 53,20 posti coperti; dato, questo, utile ma non sufficiente per risolvere le difficoltà sopra richiamate.

I dati contabili dell'esercizio sono così sintetizzati:

Conto Economico esercizio 2017	Esercizio 2017	Esercizio 2016
VALORE DELLA PRODUZIONE	7.789.280	7.941.157
COSTI DELLA PRODUZIONE	8.020.927	8.007.993
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	- 231.646	-66.835
RISULTATO DELL'AREA FINANZIARIA	-39.183	-24.818
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE	0	0
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	-270.829	-91.654
Imposte sul reddito di esercizio, correnti, differite e anticipate	9.764	7.914
Perdita di esercizio	- 280.593	- 99.568
Ammortamenti sterilizzati art. 21 DGR 780/2013	280.593	99.568
Pareggio di bilancio	0	0

C

ONVENZIONI E COLLABORAZIONI

La Casa Albergo per Anziani, ha in corso:

- la convenzione, con l'Amministrazione Comunale di Lendinara, per la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare e di struttura a favore di anziani, autosufficienti e non autosufficienti e persone disabili adulte residenti nel territorio comunale;
- la convenzione, con l'Azienda ULSS 18 di Rovigo, per la gestione dei servizi del servizio di assistenza a favore di malati in fase terminale con 8 posti di hospice extraospedaliero;
- la convenzione, con l'associazione di volontariato San Vincenzo De' Paoli di Rovigo, per lo svolgimento di varie attività di supporto ai residenti (piccole pratiche quotidiane, accompagnamento, assistenza durante i pasti, durante le attività ricreative e religiose ecc.);
- la convenzione, con l'Azienda ULSS 18 di Rovigo per l'inserimento di personale di cui ai programmi di integrazione lavorativa (SIL);
- i rapporti, con la Provincia di Rovigo – Settore Mercato del Lavoro, attraverso l'individuazione di specifici progetti finalizzati, per l'utilizzo di lavoratori socialmente utili;
- l'accreditamento, con la Regione Veneto, per l'utilizzo di volontari del Servizio Civile Regionale sulla base di specifici progetti presentati;
- la convenzione, con il Ministero della Giustizia - Ufficio Esecuzione Penale Esterna di Padova e Rovigo, per accogliere, soggetti inseriti in regime di misura alternativa alla detenzione con lo scopo di intraprendere un percorso di volontariato (UEPE);
- All'interno della Struttura è situato il Servizio di Continuità Assistenziale del Locale Punto Sanità;
- Casa Albergo per Anziani è inoltre associata all'URIPA "Unione Regionale Istituzioni e Iniziative Pubbliche e Private di Assistenza", nella quale il Presidente è membro del Consiglio di Amministrazione;
- Casa Albergo per Anziani collabora con diverse istituzioni formative (Università – Istituti Scolastici – Agenzie formative, ecc.) attraverso la presenza di stagisti e tirocinanti inseriti in progetti formativi e professionali presso la struttura.
- La Casa è convenzionata con istituti scolastici superiori del territorio per i quali accoglie giovani volontari, ragazzi che devono scontare sanzioni disciplinari, dando la disponibilità affinché questi vengano effettuati attraverso interventi di pubblica utilità presso la Casa.

D ISFAGIA

Da tempo ormai la Casa Albergo presta particolare attenzione a soddisfare le esigenze di chi presenta problemi di disfagia ed edentulia. Non solo per garantire la necessaria consistenza del cibo da deglutire, ma per addivenire anche ad una gratificazione del pasto inteso ad identificare i vari sapori di ciò che si sta mangiando.

Il primo percorso ha riguardato la somministrazione di bevande e colazioni con densità diversificata: acqua gelificata cremosa e semiliquida, con sapori diversi e colazioni cremose, con integrazione di colazioni con biscotti e frutta, sempre cremosi attraverso erogatore, con gusti personalizzabili a seconda del gradimento personale.

Per quanto riguarda i pasti principali, si è passati, nel tempo, da un unico pasto frullato (contenente primo, secondo, contorno) ad un pasto composto da due portate (primo con contorno, e secondo) e per ultimo ad una netta differenziazione delle tre portate (primo, secondo, contorno).

Questo, è stato reso possibile attraverso l'utilizzo di prodotti liofilizzati i quali, mediante un erogatore automatico posto nella cucina centrale, vengono combinati a seconda del menù previsto e nella giusta consistenza condivisa con la logopedista della Casa, che risulta indispensabile per tale verifica ed apporto.

I vantaggi di questa soluzione sono molteplici e riguardano diversi ambiti: gusti e profumi distinti, piatti colorati nella loro presentazione (non più monocromatici), prodotti sempre costante nella formulazione e consistenza

(non dipende dall'addetto), i valori nutrizionali sono chiaramente definiti e visibili anche attraverso menù stagionale consultabile sul sito dell'Ente, possibilità verifica calorie assunte, facilità di somministrazione di tutte le pietanze in un unico piatto con setti separatori, per l'assunzione diversificata (proteine, carboidrati, fibre, etc.) anche a chi presenta deficit di attenzione, assenza di grumi e/o eventuali parti più solide, prodotto sempre pronto e disponibile, innovazione per la fornitura anche di dolci e frutta sotto forma di mousse, nessun aggravio di spesa né per la Casa Albergo né per i familiari.

	N. pasti cremosi erogati per disfagici ed edentuli (fotografia al 31.12.2017)
totale	n. 50 su complessivi n. 203 residenti (pari al 24,6%)

Il nostro obiettivo è lavorare per assecondare i bisogni di ciascun individuo, lasciando che ognuno dei nostri residenti ritrovi con il cibo, nel modo che più gli si addice, il legame con la sua terra, la sua storia, le sue origini.

Perché il cibo è memoria.



E

NERGIA ED EFFICIENTAMENTO

Utilizzo di energia da fonti rinnovabili

Attraverso l'affidamento del Global Service, è stato attivato, secondo quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto all'uopo predisposto, un impianto fotovoltaico da 38,16 Kw, posizionato sopra due coperture del complesso immobiliare della Casa.

Secondo dati e conteggi eseguiti da ditta installatrice, l'energia producibile, annualmente, dal campo fotovoltaico è pari a:

$Eg1 = 0,1136 \times 114,80 \times 1.470 \times 0,95 = \text{circa } 18.212 \text{ Kw/anno}$

$Eg2 = 0,1136 \times 114,80 \times 1.352 \times 0,95 = \text{circa } 16.750 \text{ Kw/anno}$

$Eg3 = 0,1023 \times 39,05 \times 1.548 \times 0,95 = \text{circa } 5.943 \text{ Kw/anno}$

Da cui:

$Egtot. = Eg1 + Eg2 + Eg3 = \text{circa } 40.905 \text{ Kw/anno}$

L'energia primaria quantificata (combustibile) necessaria all'erogazione di 40.905 Kwh elettrici, è pari a 9.270 Stmc (quindi combustibile non consumato).

Essendo il valore di combustibile annuo risparmiato pari a 9.270 Stmc di gas metano, è possibile quantificare le emissioni nocive non prodotte in conseguenza della mancata combustione, corrispondenti a circa 7,65 TEP/anno, tra cui:

-CO₂ : (Ton/anno) 13,726;
 -CO : (Kg/anno) 3,304;
 -Nox: (Kg/anno) 13,215;
 -polveri: (Kg/anno) 0,165;
 -SO₂: (Kg/anno) 0,055;

Allo stesso modo è stato attivato un impianto di pannelli solari per la produzione di acqua calda sanitaria consentendo di sostituire la funzionalità della caldaia per la medesima produzione.

Il campo solare è composto da 12 pannelli di tipo piano con superficie unitaria pari a 2,4 mq, e risulta possibile conseguire un risparmio di energia primaria corrispondente a 23.728 Kwh/anno pari a 2,040 TEP/anno, tra cui:

-CO₂ : (Ton/anno) 3,662;
 -CO : (Kg/anno) 1,068;
 -NO_x : (kg/anno);
 -polveri : (kg/anno) ;
 -SO₂: (kg/anno) 0,018

Considerando che 1 TEP corrisponde a 1.219 m³ di gas metano, il risparmio è pari a 2.486 m³ di gas metano all'anno.



Iniziative per l'efficientamento energetico degli edifici e delle strutture

Effettuata nell'anno 2016, la sostituzione di serramenti di finestra e porte/finestra completi di avvolgibile, presso i soggiorni Rosa, Gardenia e Viola, con altri ad elevate prestazioni di efficientamento energetico di seguito così descritti:

CARATTERISTICA	UDM	STATO DI FATTO	STATO DI PROGETTO
Superficie serramenti sostituiti	[m2]	220	
Trasmittanza termica	[W/m2*°c]	4,8	1,3
Gradi giorno	[GG]	2.355	
Ore di funzionamento al giorno	[h]	14	
Rendimento generatore/terminali impianto	[%]	76	
Risparmio energetico	[KWh/anno]	9.927	
Risparmio energetico combustibile	[m3/anno]	2.296	

Dalla tabella sopra esposta risulta possibile rilevare come attraverso l'installazione di nuovi serramenti con prestazioni energetiche migliorative sia possibile conseguire un risparmio di energia primaria pari a c.ca 2.300 m3/anno di gas metano, senza per l'appunto poter quantificare il miglioramento del comfort interno (eliminazione spifferi, sensazione epidermica freddo, etc.).

Nell'ambito di altri interventi di riqualificazione, sono state sostituite plafoniere a neon con plafoniere a led in diverse aree/locali della Casa, con

aumento dell'omogeneità dell'illuminazione e notevole riduzione di richieste di interventi di manutenzione e conseguente abbattimento di disservizi/disagi.

Le sostituzioni così effettuate comporteranno un risparmio energetico di circa minimo 40.927 Kwh/anno.

Nell'anno 2017 è stata completata la realizzazione di una nuova sala da pranzo, in ampliamento all'esistente, strutturalmente realizzata con pannelli in x-lam, adeguatamente coibentati all'esterno e protetti all'interno. Il nuovo locale, attraverso l'installazione di una pompa di calore, è riscaldato/raffrescato mediante impianto a pavimento, a basse temperature, ed è dotato di ventilazione meccanica controllata, per ricambio d'aria. In questo modo tutta l'area del locale (di circa mq. 170,00) ha un comfort abitativo omogeneo, senza formazione di moti convettivi che si determinano con radiatori, vetri finestre, etc. (spostamenti d'aria causati da temperature diverse).

E' stata altresì attivata la realizzazione di un nuovo volume, mediante recupero di un fabbricato esistente in ampliamento, presso il quale è prevista la gestione di un servizio innovativo per la disabilità di persone adulte, denominata "La Nostra Casa", per ospitare persone con disabilità fisica o psichica che manifestino il desiderio di vita autonoma, in possesso di quelle abilità relazionali e sociali che possano permettere loro di affrontare la convivenza in un ambiente protesico, protetto e tutelato, in una condivisione di spazi, valori, tempi e servizi, e per i quali la famiglia non possa garantire un continuo punto di riferimento. Dal punto di vista costruttivo, l'efficientamento energetico sarà il leit-motiv: struttura in x-lam, coibentazione esterna, serramenti ad elevate prestazioni, pompa di calore, fotovoltaico, solare termico, ventilazione meccanica controllata, riscaldamento a pavimento, utilizzo di domotica per serramenti, luci, controlli, illuminazione a led, etc.

Adozione di un sistema di gestione ambientale o certificazione energetica

La Casa Albergo per Anziani ha, sin dal 2001, affidato all'esterno il servizio di lavaggio della biancheria piana, riducendo pertanto i reflui conseguenti al lavaggio, e, conseguentemente il consumo di acqua, gas e detersivi. Nell'anno 2011, anche per la biancheria personale si è raggiunto l'obiettivo della esternalizzazione, con riutilizzo a favore degli ospiti, dei locali precedentemente utilizzati, previo adeguamento.

Il servizio di lavanderia piana è affidato a Ditta esterna, nell'ambito del Global Service, che utilizza prodotti conformi alle attuali direttive della Comunità Europea in materia di biodegradabilità dei tensioattivi (EU 684/2004 e regolamento 907/2006). In particolare nessuno dei prodotti utilizzati nel processo di lavaggio contiene neanche in tracce EDTA e i suoi Sali, muschi azotati e policiclici o fosfati.

Descrizione rispetto alla normativa speciale nel trattamento dei rifiuti ed attuazione raccolta differenziata

La Casa Albergo per Anziani, è produttrice di rifiuti pericolosi e non, che vengono smaltiti attraverso il conferimento a Ditte autorizzate, e rifiuti solidi urbani ed assimilabili agli urbani, smaltiti attraverso il Pubblico Servizio attuato presso il Comune di Lendinara, attraverso la Raccolta Differenziata (secco non riciclabile, umido, plastica, vetro, carta, verde, etc.).

Da ottobre 2016, attraverso il servizio di ristorazione, risultano installati ed attivi i presso i vari soggiorni della Casa, erogatori di acqua naturale e relative bottigliette richiudibili e riutilizzabili e caraffe, determinando una notevole diminuzione del volume di plastica in termini di rifiuto, oltre che una riduzione dei carichi da movimentare.

Il taglio dell'erba del giardino avviene attraverso il metodo "mulching", ove i fili d'erba tagliati vengono finemente sminuzzati e restituiti al prato sotto forma di una preziosa fonte di nutrienti.



F

ORMAZIONE E RISORSE UMANE

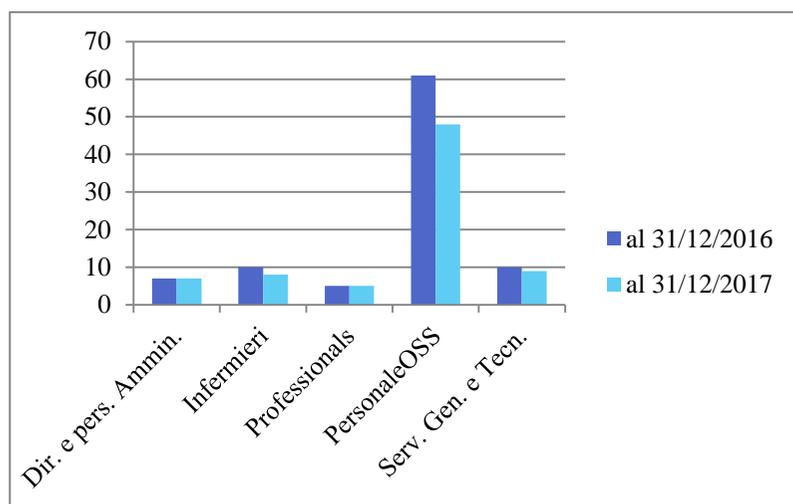
La Casa, nel credere fermamente nel valore delle persone, investe sulle risorse umane alla costante ricerca di una crescita collettiva volta al miglioramento continuo.



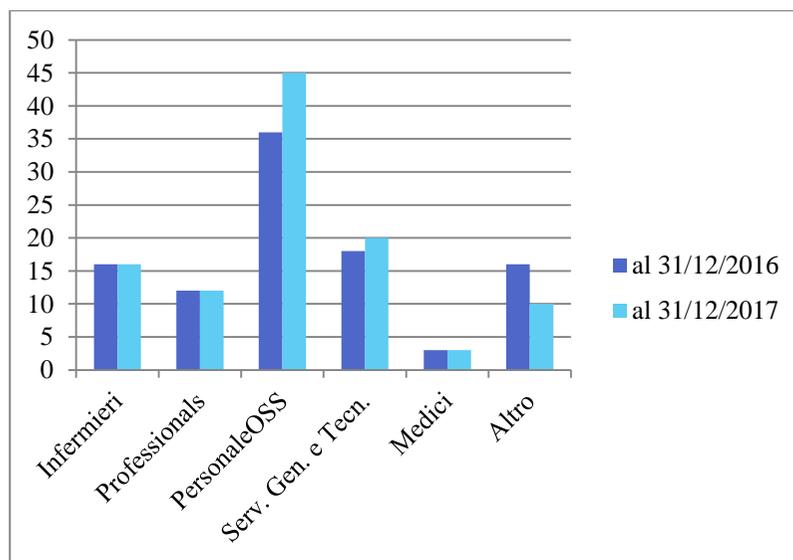
Le persone che operano per e nella Casa non sono solo il personale dipendente, ma anche lavoratori di soggetti esterni gestori di servizi (ristorazione, pulizie, lavanderia, attività assistenziali), i volontari, i tirocinanti, le persone inserite attraverso l'UEPE (Unità Esecutiva Penale Esterna), gli LSU (Lavori Socialmente Utili) e il SIL (Servizio di Integrazione Lavorativa); una loro sintetica ripartizione in base alle diverse categorie professionali è di seguito riportata:

	Al 31/12/'16	Al 31/12/'17	Diff. (*)
Totale operatori presenti	192	184	-8
Di cui: PERSONALE DIPENDENTE	Al 31/12/'16	Al 31/12/'17	Diff. (*)
Direzione e personale amministrativo	7	7	-
Personale Medico	-	-	-
Personale Infermieristico	10	8	-2
Professionals	5	5	-
Personale addetto all'assistenza (OSS)	61	51	-10
Pers. servizi generali e tecnici	10	9	-1
Totale	93	80	-13
Di cui: ALTRO PERSONALE	Al 31/12/'16	Al 31/12/'17	Diff. (*)
Lavoratori in somministrazione:	14	22	+8
- <i>personale infermieristico</i>	3	3	-
- <i>professionals</i>	-	-	-
- <i>pers. addetto all'assistenza (OSS)</i>	11	19	+8
Lavor. in appalto (affidam. coop. sociale):	50	51	+1
- <i>personale infermieristico</i>	13	13	-
- <i>professionals</i>	12	12	-
- <i>pers. addetto all'assistenza (OSS)</i>	25	26	+1
Servizi alberghieri pulizie/guardaroba	11	11	-
Servizio di ristorazione	7	9	+2
Medici	3	3	-
Altri (Lib. Prof. - Serv. Civ. – LSU – SIL – ecc.)	16	10	-6
Totale	101	106	+5

Personale dipendente



Altro personale



FORMAZIONE

L'Ente, con la consapevolezza che, in un contesto di servizi alla persona, formazione ed aggiornamento sono fondamentali per lo sviluppo professionale e l'acquisizione degli obiettivi volti al cambiamento ed al miglioramento, organizza, promuove e stimola la partecipazione del proprio personale ad iniziative e percorsi formativi mirati al reale coinvolgimento del più ampio numero di operatori.



In particolare, nel corso dell'anno 2017 sono state organizzate una serie di iniziative che hanno visto il coinvolgimento di oltre l'88% dei dipendenti e collaboratori, dedicando, solo per il personale dipendente, oltre 1.562 ore di attività formativa, pari al 1,34% del monte ore annuo, di seguito sinteticamente riportate:

a) Laboratori seminariali 2017:

	Numero di ore erogate	Unità di personale interne	Unità di personale esterne
10/02/2017: “Accompagnare ed insieme ridefinire le biografie delle persone prese in carico: le relazioni come momento di incontro”.	5,5 ore	13+13	25
24/02/2017: “La casa da abitare nei contesti a rischio istituzionalizzazione: è davvero la casa delle persone che vi abitano?”	5,5 ore	7+14	24
10/03/2017: “Il codice di comportamento di chi opera nel contesto dei servizi alla persona: è il mio codice? E’ il nostro codice?”	5,5 ore	6+8	54
31/03/2017: “Il prendersi cura e l’entrare nel mondo dell’altro in maniera olistica, con l’attenzione allo stesso benessere di chi è chiamato a prendersi cura delle persone affidate”	5,5 ore	8+8	31
07/04/2017 “L’integrazione nei, dei e fra i servizi alla persona: ha ancora senso parlare, in questi contesti, di domiciliarità?”	5,5 ore	4+3	24
21/04/2017 “Pensare a nuovi scenari e percorsi per i servizi alla persona? E, se sì, con quale coraggio e responsabilità?”	5,5 ore	7+6	24
5/05/2017 “Alimentazione nelle residenze per anziani: come garantire l’appetibilità ed il gusto attraverso una ristorazione adeguata e di qualità?”	5,5 ore	7+10	38
19/05/2017 “Il dopo di noi: quali prospettive e quali opportunità a favore delle persone nel bisogno?”	5,5 ore	8+6	15

b) Altre attività formative interne:

	Numero di ore erogate	Unità di personale interne	Unità di personale esterne
Incontri su “Codice della Casa”	2 ore per 7 sessioni	79	76
Formazione SCA su utilizzo ausili per incontinenti	2,5 ore	41	31
La gestione del farmaco in RSA	4 ore	13	11
Formazione a personale servizi alberghieri su gestione ristorazione	8 ore	8	-
Tavoli tematici su progettualità della Casa	3,5 ore per 2 sessioni	11	7
Formazione a personale servizi alberghieri su gestione ristorazione	3 ore in 3 sessioni	26	26
Formazione su alimentazione per soggetti disfagici	2,5 ore	4	5
Tavoli tematici su progettualità della Casa	3,5 ore per 2 sessioni	7	5
Aggiornamento Corso I° Soccorso – Gruppo B e C	4 ore	6	6
Aggiornamento Corso Antincendio – Rischio Alto	8 ore	21	3

C) Attività formative esterne:

	Numero di ore erogate	Unità di pers. interne	Unità di pers. esterne
Forum Non Autosufficienza	43 ore	4	3
Partecipazione Benfare Q&B	49 ore	3	3
Altri incontri ed iniziative	Tre iniziative 35	2	4

GESTIONE DEL RISCHIO

Il Progetto di gestione del rischio, la cui prima stesura nonché primarie attività risalgono al 2016, è stato nettamente implementato nel corso del 2017:



Gli impegni per il 2017 erano quelli di seguito dettagliati, i quali hanno trovato tutti una coerente e rispettiva risposta:

- **Avviare appieno le attività previste per la gestione della terapia dei residenti tramite il “Sistema farmaco sicuro”:** nel corso dell’anno, infatti, tutte le attività previste dalla progettazione relativa al sistema robotizzato per la preparazione della terapia sono state correttamente attuate;
- **Implementare il documento “Prima elaborazione in itinere dell’analisi dei rischi di Casa Albergo per Anziani e della Casa del Vento Rosa - anno 2016”** la quale è stata adeguatamente rivista con l’emissione di una nuova revisione del documento (rev.01 del 18/09/2017);
- **Rivedere la strutturazione del report semestrale:** il documento è stato rivisto grazie alla costituzione di un gruppo di lavoro interno multidisciplinare e multi professionale con l’introduzione di un modello sperimentale per il primo e secondo semestre 2017;
- **Accrescere sempre di più nell’organizzazione il concetto di “rischio” come “opportunità” e implementare la cultura della segnalazione degli eventi avversi o dei quasi eventi:** molteplici sono stati i tentativi finalizzati a variare tale cultura organizzativa tramite l’organizzazione di riunioni di soggiorno e la stimolazione del personale a segnalare eventuali eventi o quasi eventi che dovessero verificarsi nell’espletamento della propria attività lavorativa con l’obiettivo di creare un sistema sempre meno punitivo e più performante finalizzato a migliorare l’organizzazione del lavoro nei vari ambiti di intervento;
- **Attuare/predisporre tutta una serie di iniziative/documenti al fine di poter strutturare l’adeguamento per la Casa alla normativa ISO 9001:2015:** il cui adeguamento è stato conseguito con la verifica tenutasi il 16-17 ottobre 2017.

⇒ **Revisione della Politica per la Qualità**

La politica per la qualità è stata interamente rivista in sede di stesura del Riesame della Direzione approvato con Decreto del Direttore n.57 del 28/04/2017 inserendo al suo interno il concetto di rischio.

⇒ **Formazione a due membri dello Staff di Direzione sulla normativa 9001:2015**

Al fine di saper applicare quanto più coerentemente possibile i contenuti della revisione della normativa alla realtà della Casa, il Responsabile Interno del Sistema Qualità e un Responsabile di Soggiorno hanno svolto un corso di formazione, della durata di 16 ore, organizzato da UNITER S.r.l..

⇒ **Introduzione del “Sistema Farmaco Sicuro” in tutti i Soggiorni della Casa e informatizzazione con mini PC**

Nel corso dell’anno l’utilizzo del Sistema robotizzato per la preparazione della terapia è stato esteso a tutti i soggiorni della Casa, ma non solo. Ogni residente è stato dotato di apposito bracciale al polso il quale, tramite l’utilizzo di uno specifico palmare, permette la corretta identificazione del residente e della relativa terapia da somministrare, evitando una errata identificazione. Il sistema informa l’infermiere qualora siano intercorse delle modifiche rispetto alla terapia preparata all’interno della bustina nonché permette di effettuare la somministrazione contestuale.

Inoltre, tutti gli operatori ed infermieri, in corrispondenza del proprio soggiorno di appartenenza o guardiola, sono stati dotati di un mini PC con schermo estraibile che consente la registrazione contestuale dei parametri evitando errori derivanti da doppie registrazioni.

⇒ **Revisione del Report semestrale con la costituzione del relativo gruppo di lavoro**

La Casa, nel volersi sempre più addentrare all’interno della tematica della gestione del rischio con il correlato intento di migliorare i servizi offerti all’utenza, ha elaborato, nei primi mesi dell’anno 2017, un proprio modello di report semestrale correlato al documento relativo all’analisi dei rischi

redatto nel 2016. Al riguardo è stato costituito un apposito gruppo di lavoro, su base volontaria, che ha coinvolto più professionalità, andando quindi a costituire un team eterogeneo e multidisciplinare. Quanto sin qui elaborato non intende essere un punto di arrivo ma una partenza dalla quale poter implementare la rilevazione di dati che consentano di tutelare le persone accolte nella Casa ed il personale dell'Istituto, nonché tutti i vari portatori di interesse coinvolti nella vita della Casa.

⇒ **Formazione a Staff, Responsabili ed Infermieri sulla gestione del Farmaco in RSA**

La formazione, tenutasi il 15/06/2017 e rivolta a tutte le figure sopra richiamate, ha consentito di implementare il senso della cultura della sicurezza nell'Organizzazione, nonché di effettuare dei riferimenti alle tipologie di eventi avversi che possono verificarsi nella gestione della terapia. Si è inoltre parlato della tipologia di prescrizioni, di riconciliazione farmacologica e di altre argomentazioni la cui documentazione formativa è consultabile all'interno dell'apposita sezione dedicata pubblicata all'interno del modello organizzativo.

⇒ **Introduzione della Valutazione del Dolore presso il Soggiorno Edera**

Al fine di effettuare una corretta gestione degli stati di agitazione dei residenti e poter quindi capire la loro correlazione con la percezione del dolore, è stata introdotta la valutazione tramite la compilazione della scheda PAINAD. Si rimanda alla consultazione delle relazioni relative per informazioni di dettaglio.

⇒ **Prima revisione del documento “Analisi dei Rischi e delle Opportunità di Casa Albergo per Anziani e della Casa del Vento Rosa”**

Il documento, come sopra riportato, è stato rivisto con l'emissione di una nuova revisione (rev.01 del 18/09/2017). Le modifiche sostanziali sono riguardate l'introduzione dell'analisi swat del contesto, l'inserimento delle

attività intraprese nel corso del 2017, definizione più puntuale del team di risk management e l'implementazione/integrazione delle misure intraprese per mitigare il rischio e gli indicatori che la Struttura ha a disposizione al fine di garantire il controllo del rischio stesso.

⇒ **Gestione NC/AC/EVENTI maggiormente puntuale, modifica istruzioni operative, implementazione cultura organizzativa della segnalazione**

Nel corso dell'anno si è data importanza alla revisione delle istruzioni operative e delle procedure riguardanti la gestione del rischio nonché alla registrazione degli eventi che sono stati riportati all'interno del “registro degli esposti” al fine di redigere un completo e puntuale incident reporting del quale, all'inizio del 2018, si è data restituzione al personale tramite apposito incontro formativo/informativo. Inoltre, per mezzo delle riunioni di Soggiorno, si è cercato di implementare la cultura organizzativa della segnalazione degli eventi quale strumento per migliorare il lavoro quotidiano di ogni professionalità.

⇒ **Programmazione dell'incontro “La soluzione completa per la preparazione e la somministrazione sicura del farmaco”**

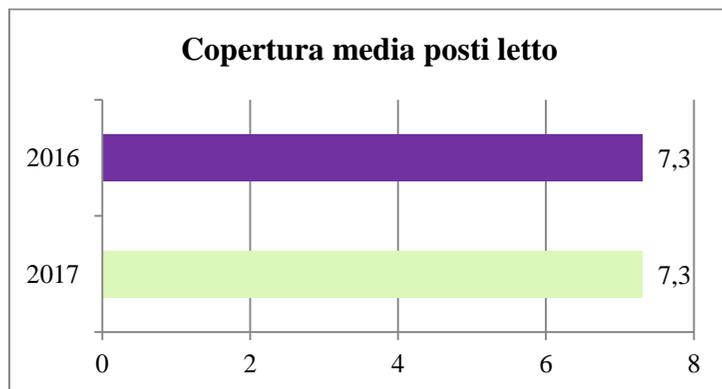
L'incontro, rivolto a tutti gli stakeholder della Casa, si è focalizzato sulle novità introdotte dalla normativa 9001:2015, nonché sulla spiegazione delle modalità operative di funzionamento del Sistema Farmaco Sicuro.

A conclusione di tali attività intraprese nel 2017 è possibile affermare che quanto messo in campo per affrontare i rischi e le opportunità è risultato coerente e confacente rispetto alle esigenze della Struttura. Il considerevole lavoro profuso trova già una rispondenza rispetto alle attività che sono in corso di programmazione o avviate nel 2018.

HOSPICE

“Casa del Vento Rosa”

Il Centro Residenziale di Cure Palliative (Hospice) è un servizio che si occupa delle persone affette da patologia grave in fase avanzata, con l’obiettivo di assisterle nel loro percorso di cura e di migliorarne la qualità di vita.



Il Centro Residenziale dispone di otto posti letto ed offre alle persone accolte assistenza medica, assistenza infermieristica, supporto sociale e sostegno psicologico.

Il malato e la sua famiglia possono trovare, all’interno, sollievo per un periodo circoscritto per poi far ritorno a casa o per vivere nel conforto gli ultimi giorni di vita.

I

INTERVISTA AGLI STAKEHOLDERS

I portatori di interesse hanno così risposto alla seguente domanda:

“Perché scegliere Casa Albergo per Anziani?”

- **Cavallari Enrico (Familiare di un residente di Casa Albergo):**

“Casa Albergo per Anziani di Lendinara offre assistenza medica continuativa e ospita inoltre la guardia medica, offre un servizio fisioterapico tutti i giorni dal lunedì al venerdì, che per la nostra esigenza è stata una primaria necessità; ha cortili interni con spazi verdi e vialetti che consentono agli ospiti di stare all'aperto in un ambiente confortevole, tranquillo, in sicurezza e soprattutto senza veicoli in movimento; propone un'ampia offerta di attività ricreative e socio-culturali e permette accesso agli uffici principali tutti i giorni, compreso il sabato mattina.”

- **Tiziano Fontan, (Presidente Università Popolare - AUSER Lendinara)**

“Dare una risposta per una scelta che molto spesso viene classificata come l'ultimo pensiero a cui ricorrere può sembrare difficile, ma nel nostro caso mi sento molto tranquillo nel consigliare questa scelta perché l'ho vissuta da amministratore e da familiare di un ospite molto

caro. Questo ottimismo è dovuto a vari fattori, che sommati fanno della Casa Albergo un luogo non di emarginazione, ma di coinvolgimento in una vita sociale. Come ho detto i fattori sono molteplici: vanno dalla gentilezza e dedizione del personale; dalla comodità delle camere e ambienti ristrutturati con cura in ampi spazi; dalle pulizie dei reparti; dalle professionalità infermieristiche e dai corsi periodici di aggiornamento del personale; dalle continue proposte di attività sociali interne e/o rivolte anche all'esterno, dalle rette onnicomprensive.

Forse qualche volta vi sono incomprensioni e/o manchevolezze (è una struttura che tutti i giorni vede oltre 300 persone fra ospiti, personale e familiari che girano al proprio interno), ma questo succede anche nelle nostre case, per cui non ho dubbi nel dire che nella Casa Albergo di Lendinara per tutte le qualità sopra ricordate (e non le ho elencate tutte) non sei solo, ma vivi una vita piena e serena perché ti senti PERSONA.”



- **Clara Grossi (FNP CISL – Sede Lendinara)**

“Il mio primo approccio alla realtà della “casa di riposo” risale alla fine degli anni 70 del secolo scorso e, solo a partire dagli anni 80, ho potuto verificare e toccare con mano le lente ma decise trasformazioni prima solo strutturali e, da un paio di decenni, di funzionalità, di attenzione all’ospite, di ambiente in cui la vita continua. La Casa Albergo oggi è una “Casa” in cui l’ospite è trattato come tale sotto tutti gli aspetti; da quello della cura del fisico, alle attenzioni per il vivere di ogni giorno, senza trascurare momenti di festa con i propri familiari; altro elemento importante è l’attenzione nella preparazione e nella varietà dei cibi, così come è molto apprezzabile il collegamento con le fiere della città e molto altro. Questo significa considerare l’anziano una persona che può ancora migliorarsi sotto il profilo fisico, psicologico e mentale nella serenità di un ambiente luminoso e ben curato. Tutto ciò dà tranquillità oltre che all’anziano anche ai familiari che, per motivi diversi, si vedono costretti ad affidare un proprio caro ad una struttura e, prima della scelta, hanno il dovere di verificare il livello di qualità della vita: Casa Albergo Lendinara risponde a quanto di meglio si possa desiderare per un proprio familiare.”

- **Fogato Arnaldo (residente presso Casa Albergo)**

“Qui è tutto bello; non mi manca nulla e ho tutto quello che mi serve. Le persone che lavorano qui sono gentili e amabili, mi sento rispettato, ascoltato e sostenuto nelle mie volontà ed esigenze. L’ambiente è molto curato e apprezzo molto la cucina. A casa ero solo, qui invece ho trovato tante belle persone con cui instaurare relazioni positive. Mi sono bene adattato ed ho trovato il mio equilibrio, tanto che non vorrei mai tornare a casa.”



- **Cristina Quaglio (Logopedista presso Casa Albergo)**

“Ho trascorso metà della mia vita lavorando in Casa Albergo, pertanto ho assistito e partecipato alla sua evoluzione. Siamo un servizio a persone fornito da persone, con tutti i limiti che questo comporta. Oggi, tuttavia, grazie anche al percorso Qualità intrapreso, la Casa ha raggiunto un miglioramento importante, diventando più consapevole delle proprie potenzialità e caratteristiche. Penso che uno degli elementi fondamentali che la contraddistingue sia l’attenzione rivolta alla PRESA IN CARICO, che comporta, fra le tantissime cose, l’inclusione della famiglia come parte integrante, l’attenzione ai percorsi riabilitativi e al potenziale residuo, la multidisciplinarietà, e la cura dell’ambiente.”

LIM (Lavagna Interattiva Multimediale)

La Casa, nell'anno 2017, ha investito nell'acquisto della Lavagna Interattiva Multimediale, quale strumento tecnologico a supporto delle diverse attività, prima condotte attraverso la sola interazione e con il supporto di materiale cartaceo. Lo strumento ha molte potenzialità, in primis la possibilità di navigazione in rete e la possibilità di utilizzo di vari programmi creati ad hoc per il supporto alle attività di Animazione e di stimolazione cognitiva (es. cruciverba e tombola).



Qualsiasi contenuto diventa consultabile in tempo reale e condivisibile con i residenti presenti (es. utilizzo di Google Earth per la visione dei luoghi di provenienza degli anziani), che vengono stimolati in maniera più impattante e mantengono un'attenzione sostenuta dagli stimoli visivi, luminosi ed uditivi.

Nel corso del 2017 la LIM è entrata in uso con modalità sperimentale ed ha raccolto ottimi risultati in termini di riscontro.

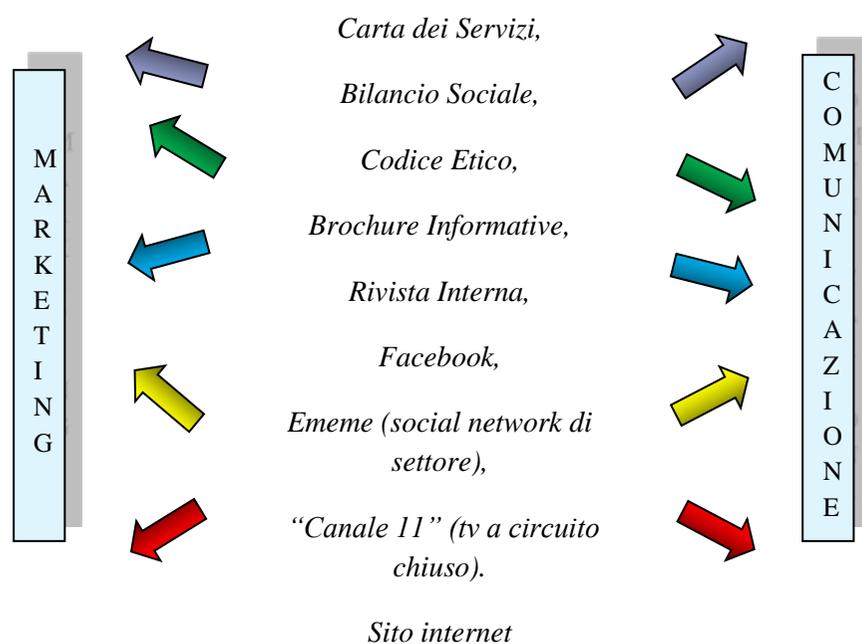


La multisensorialità e la versatilità dello strumento, hanno introdotto un valido supporto nell'incremento del benessere del residente e nella qualità delle attività svolte, potenziando l'aspetto comunicativo e la stimolazione dei diversi canali sensoriali nei residenti anche con compromissione cognitiva importante.

La LIM viene utilizzata anche a sostegno della rievocazione della memoria autobiografica e della valorizzazione delle storie di vita dei residenti, nonché a favore dell'orientamento familiare. Il Servizio psicologico gestisce l'attività relativa alle Biografie dei residenti, montando un video effettuato con musiche di preferenza a sottofondo, e composto delle fotografie della famiglia e del passato, rese disponibili dai familiari. La visione del filmato, viene poi proposta al residente, facendosi veicolo di emotività e di rievocazione dei vissuti relativi alla propria storia, rafforzando il senso di sé, e consolidando l'aspetto identitario, che spesso, nel declino cognitivo, diventa fragile e frammentato.

MARKETING E COMUNICAZIONE

Come modalità di espressione e di comunicazione, la Casa si muove attraverso diversi canali, con l'obiettivo di promuovere il proprio servizio alla collettività e di essere un nodo fondamentale nel tessuto sociale. Si riportano di seguito gli strumenti di comunicazione utilizzati:



Inoltre la Casa è costantemente impegnata in iniziative culturali aperte alla comunità tra cui:

**Laboratori
seminariali**

Incontri formativi che solitamente si svolgono tra Febbraio e Maggio, con la presenza di relatori provenienti da tutta Italia, professionisti che operano nel settore e portano l'esperienza di altre realtà.

Manifestazione organizzata di consueto l'ultima settimana di Aprile, e che prevede diverse iniziative presso la Casa, tra cui mostre fotografiche e artistiche, eventi culturali, e una giornata aperta alla cittadinanza, l'Open Day al fine di far conoscere la struttura attraverso gli eventi culturali proposti. Prevede spesso il coinvolgimento di gruppi locali e associazioni del territorio.

**Fiera S.
Marco**

**Settembre
Lendinarese**

Settembre Lendinarese e Settimana dell'Anziano: manifestazione che vede la Casa impegnata in azioni di marketing attraverso l'allestimento di uno stand presso il Mercante in Fiera (esposizione fieristica del comune di Lendinara) e l'organizzazione di mostre ed eventi culturali. La Settimana dell'Anziano si chiude con il Pranzo dell'Anziano, con la presenza dei familiari, dei residenti, delle autorità locali, con a seguire una lotteria a premi.

I residenti vengono coinvolti nelle manifestazioni di Settembre ed Aprile, attraverso mostre a loro dedicate, composte della loro libera espressione in relazione ad un tema proposto.

Eventi specifici quali Feste a tema e intrattenimenti attraverso il supporto di associazioni e istituti scolastici del territorio. Nel 2017, la sera del 30 dicembre, si è tenuto uno spettacolo di cabaret a scopo benefico per l'hospice, la serata di beneficenza di sabato 30 dicembre 2017, presso il Teatro Ballarin di Lendinara, si è svolta con lo spettacolo comico e musicale dal titolo "Galà del Cabaret e della Solidarietà" con la partecipazione di diversi artisti tra cui il famoso gruppo comico "I Tanto par ridare".

Lo spettacolo ha riscosso un buon successo ed il ricavato del costo dei biglietti è stato devoluto a favore dell'Hospice - Casa del Vento Rosa.



NUCLEI

Soggiorno Viola: persone non autonome con livello cognitivo medio-buono e carico assistenziale elevato

Soggiorni Iris-Mimosa-Tulipano: persone non autonome con problematiche cognitive medio-gravi e carico assistenziale elevato

Soggiorno Gardenia: persone non autonome con grave situazione clinica ed elevato carico socio-assistenziale, sanitario e medico-infermieristico, confuse oppure lucide

Soggiorno Orchidea: persone autonome e non, con ridotto carico socio-assistenziale e con ridotta compromissione cognitiva

Soggiorno Rosa: persone autonome e non con livello cognitivo medio-buono e carico socio-assistenziale lieve

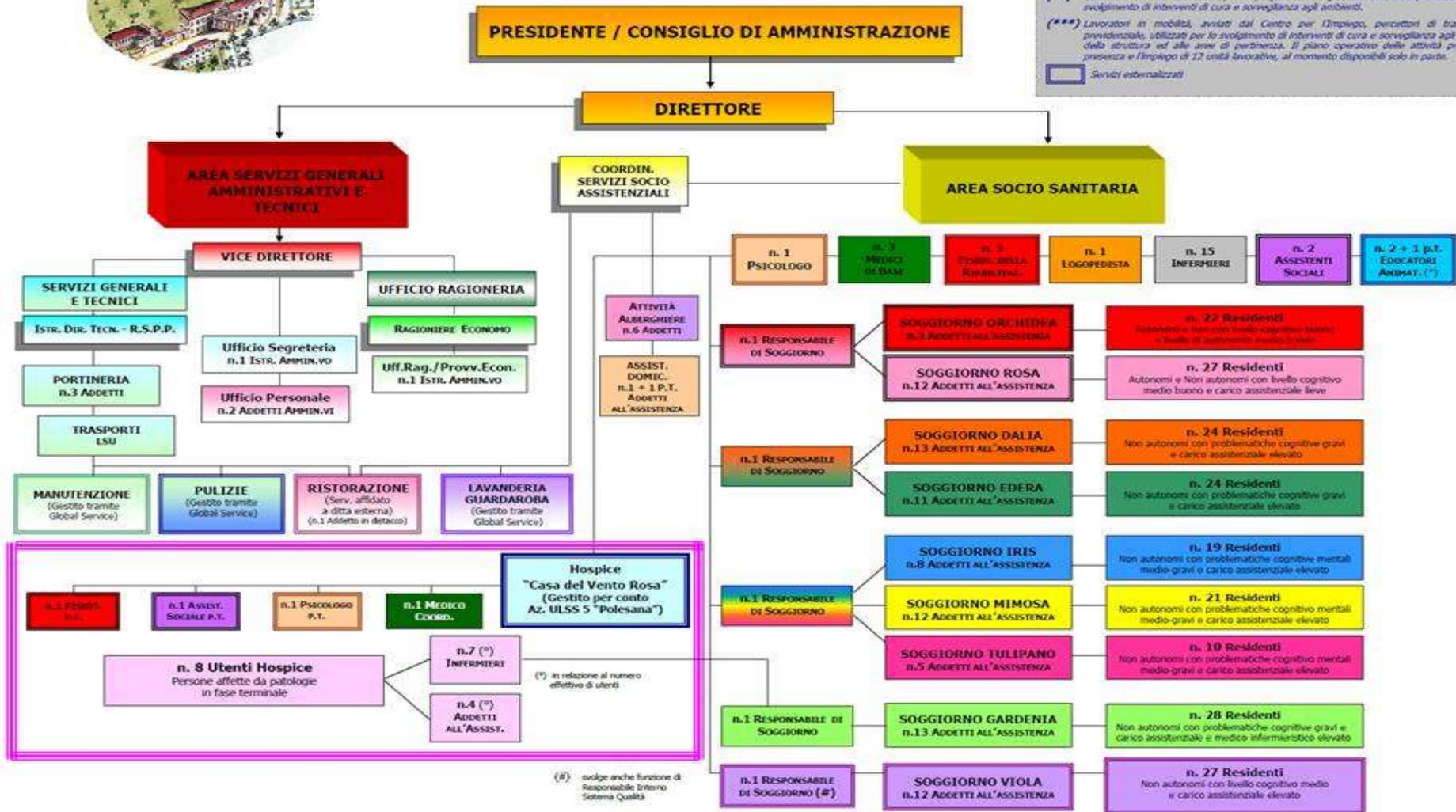
Soggiorni Edera-Dalia: persone non autonome affette da deterioramento cognitivo e con problemi comportamentali e/o diagnosi di demenza di vario tipo

ORGANIGRAMMA



ORGANIZZAZIONE DELL'ISTITUTO (aggiornata alla data del 01.03.2018)

Note:
 (*) Coordinati da Volontari del Servizio Civile Nazionale.
 (**) Lavoratori avviati dall'ULSS 5, con progetti di integrazione lavorativa, utilizzati per lo svolgimento di interventi di cura e sorveglianza agli ambienti.
 (***) Lavoratori in mobilità, avviati dal Centro per l'Impiego, percettori di trattamento previdenziale, utilizzati per lo svolgimento di interventi di cura e sorveglianza agli ambienti della struttura ed alle aree di pertinenza. Il piano operativo delle attività prevede la presenza e l'impiego di 12 unità lavorative, al momento disponibili solo in parte.
 [] Servizi externalizzati



P ROGETTI 2017

PROGETTO

“LA NOSTRA CASA”

Progettualità relativa alla creazione di un servizio innovativo per la disabilità, dotato di domotica e servizi adatti a disabili adulti (6 posti letto). Il progetto prevede la ristrutturazione e ampliamento di un fabbricato sito nel complesso di proprietà della Casa.

PROGETTO JACK- NUCLEI DALIA ED EDERA

- Introduzione della scala per la valutazione del dolore,
- Introduzione della scheda per la rilevazione dei disturbi del comportamento
- Inserimento di attività occupazionali
- Interventi ambientali volti a ricreare nel soggiorno il richiamo al senso di casa

PROGETTO VALORIZZAZIONE DELLE BIOGRAFIE

- Valorizzazione delle storie di vita dei residenti con condivisione diretta dei propri vissuti in attività gruppalì condotte dalla logopedista.
- Utilizzo della LIM per la proiezione di filmati montati con fotografie del residente a sviluppo e supporto del senso di sé e memoria autobiografica.
- Il progetto ha voluto sensibilizzare chi opera presso la casa a servirsi della biografia quale strumento di intervento e conoscenza della persona in un ottica di personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza

PROGETTO GESTIONE DEL RISCHIO

- CLINICO SOCIO-ASSISTENZIALE
- MANAGERIALE
- REPUTAZIONALE

(si veda sezione relativa per approfondimenti pag.17)

QUALITA'



R

REPORT E QUESTIONARI

La rendicontazione e la raccolta dei dati afferenti ai diversi servizi è semestralmente prodotta nella stesura dei report semestrali.



Questi sono strumenti a favore della lettura dell'andamento di tutti i servizi e consentono, grazie alla nuova impostazione introdotta sperimentalmente nel corso dell'anno 2017, una lettura in continuità e coerenza con il monitoraggio e la gestione del rischio, declinato in tutte le componenti. La periodica rendicontazione permette un monitoraggio importante, e una lettura indicativa di quei dati che possono definirsi come campanelli d'allarme (contrassegnati in

fascia rossa ed arancione ad indicare rispettivamente rischio significativo e modesto) che presuppongono interventi preventivi e di intervento mirati a ridurre l'impatto negativo.



Le azioni conseguenti per riportare il rischio ad un livello accettabile devono essere intraprese con tempi immediati e presi in carico tramite stesura di relazione scritta/ istruzioni operative ecc..



Le azioni conseguenti per riportare il rischio ad un livello accettabile devono essere intraprese con tempi ragionevoli e presi in carico tramite stesura di relazione scritta/ istruzioni operative ecc..



È stato implementato tutto ciò che era necessario all'eliminazione/riduzione del rischio; i dati non presentano elementi di allarme rispetto al fenomeno indagato.

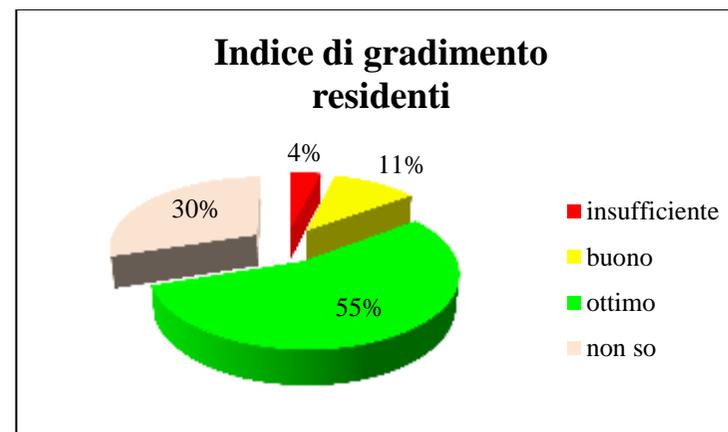
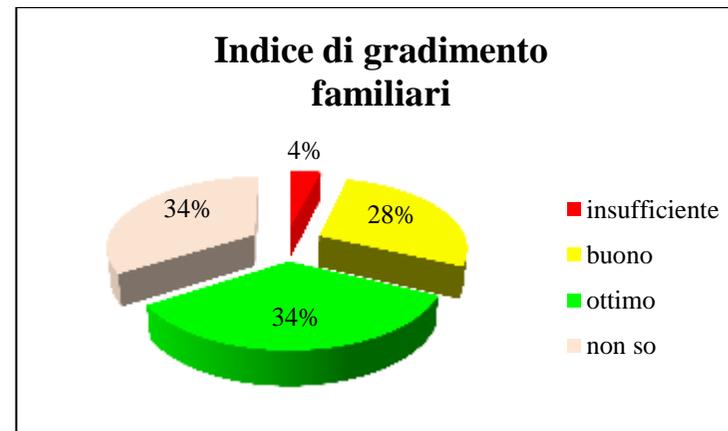
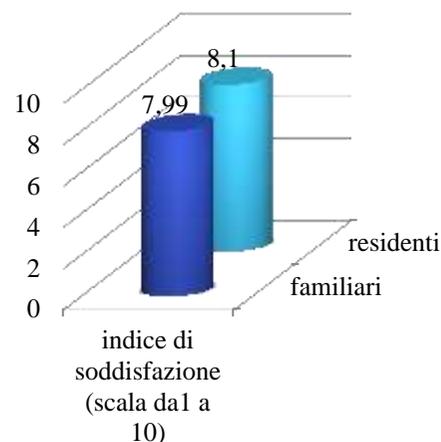
Questionari Clima Aziendale

Il benessere delle risorse viene misurato annualmente attraverso i questionari relativi al Clima Aziendale, la cui lettura è gestita dal Servizio psicologico. Il dato, come termometro del benessere percepito, offre la possibilità di effettuare interventi mirati e prevenire lo stress lavoro-correlato.



Questionari Gradimento

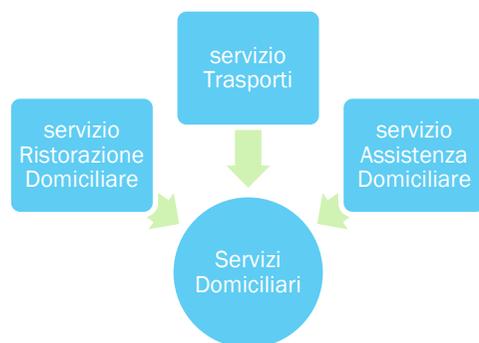
Inoltre, la verifica della Qualità dei Servizi erogati viene rendicontata anche attraverso la somministrazione a residenti e familiari dei Questionari di Gradimento, strumento che fornisce un'analisi quantitativa dell'indice di soddisfazione. I Questionari vengono somministrati a Dicembre e l'elaborazione degli stessi è a cura del Servizio Psicologico.



SERVIZI

Servizi Domiciliari

Casa Albergo gestisce una serie di servizi domiciliari per conto del Comune di Lendinara, tramite apposito rapporto di convenzione. I servizi sono attivabili presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune e sono rivolti ai residenti del territorio con età superiore ai 65 anni (o ai 18 in condizioni di disabilità e/o con particolari necessità socio-assistenziali). A domicilio è possibile fruire di diversi servizi:



	Pasti consegnati	Ore di servizio assistenza domiciliare	Trasporti effettuati
2016	668	176	14
2017	666	187	19

Il dato è da intendersi come media mensile

Servizio Ristorazione

Il Servizio di Ristorazione della Casa applica “le linee guida regionali per la ristorazione nelle strutture residenziali extraospedaliere” fin dall'affidamento in out-sourcing dello stesso (2010); il centro cottura è mantenuto all'interno della Casa, garantendo così una buona qualità del servizio (cotto e servito). Al fine di monitorare l'andamento della qualità erogata, la Casa effettua costantemente delle valutazioni su apposite schede attraverso la partecipazione al momento del pasto, sia del personale sia di soggetti esterni o familiari e gli scambi/verifiche/collaborazioni con gli addetti responsabili del servizio cucina è pressochè quotidiano.

Il servizio garantisce anche diete personalizzate per patologie particolari, su segnalazione medica.

La Casa, nel corso del 2017 ha effettuato un percorso di miglioramento rispetto alle esigenze alimentari dei residenti con problematiche quali disfagia, edentulia ecc.. (si veda sezione Disfagia pag 10 per un approfondimento in merito)



Servizi di assistenza sanitaria e assistenziale

Lesioni da decubito: La tipologia di residenti con elevato rischio di insorgenza di lesioni da decubito, viene assistita sia a livello preventivo, attraverso materassi antidecubito ad alta tecnologia, sia con modalità reattive, in risposta agli stati di lesione effettivi, attraverso misure assistenziali quali igiene, mobilizzazione e specifico regime alimentare.

	LDD
2016	168 (di cui 27 non insorte in struttura)
2017	163 (di cui 40 non insorte in struttura)

Assistenza medica ed infermieristica: L'assistenza medica viene assicurata dai tre Medici di Medicina Generale il cui intervento è disciplinato dalla normativa regionale vigente e dall'apposita convenzione con l'Azienda ULSS 5.

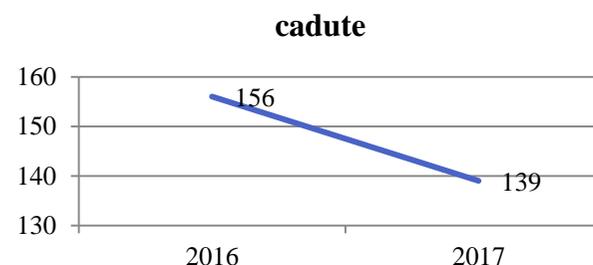
Prestano, poi e con periodicità, attività di consulenza con Medici Specialisti incaricati da parte dell'Azienda ULSS 5 Polesana (Cardiologo, Fisiatra, Neurologo, Psichiatra); se necessarie, vengono richieste ulteriori consulenze specialistiche esterne. Nei giorni festivi e nelle fasce orarie notturne dalle 20.00 alle 8.00 del mattino l'assistenza è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica).

L'assistenza infermieristica, che assicura ed attua le prescrizioni del medico curante, è garantita da personale qualificato ed è attiva nell'arco delle 24 ore compresi i giorni festivi.

Libertà di Movimento: Nell'ottica di garantire la libertà di movimento, la Casa offre un ambiente protesico (pavimenti antiscivolo, illuminazione adeguata, riduzione di barriere architettoniche, ecc...) la cui funzionalità viene monitorata in maniera continuativa. In caso si rendano necessarie misure di contenzione del residente, per le sue condizioni cliniche, o cognitivo-comportamentali, tali misure vengono condivise con residenti e familiari, dopo essere state discusse e condivise in sede di UOI.

Vengono attuate dove possibile misure di decontenzione, con attenzione particolare ai nuclei che ospitano residenti con un quadro cognitivo compromesso. Si riporta di seguito il numero di residenti contenuti in soggiorno Dalia, dove l'anziano, muovendosi in un ambiente protesico può deambulare in autonomia.

N. residenti contenuti soggiorno Dalia (fotografia al 31.12.17)					
2017	<table border="0"> <tr> <td><i>Contenzione notturna (spondine a letto)</i></td> <td><i>Contenzione diurna (cintura inguinale/addominale, tavolino alla carrozzina)</i></td> </tr> <tr> <td>7 residenti su 24</td> <td>3 residenti su 24</td> </tr> </table>	<i>Contenzione notturna (spondine a letto)</i>	<i>Contenzione diurna (cintura inguinale/addominale, tavolino alla carrozzina)</i>	7 residenti su 24	3 residenti su 24
<i>Contenzione notturna (spondine a letto)</i>	<i>Contenzione diurna (cintura inguinale/addominale, tavolino alla carrozzina)</i>				
7 residenti su 24	3 residenti su 24				



Igiene: L'igiene del residente è garantita quotidianamente dal personale assistenziale; settimanalmente è previsto un bagno completo assistito.

Servizio Podologico: I Residenti possono usufruire del servizio di podologia su richiesta del medico o del Responsabile di Soggiorno, senza oneri aggiuntivi per la famiglia. Il podologo, oltre all'abituale toilette ai piedi, interviene in modo particolare per asportazione di tessuti cheratinici ipertrofici (callosità) e per la cura delle patologie ungueali (onicocriptosi, onicogrifosi, onicomicosi).

Servizio Alberghiero: Casa Albergo ha affidato ad una ditta esterna il servizio di lavanderia, che comprende, oltre al servizio di lavaggio ed etichettatura dei capi, il noleggio di biancheria piana, materasseria e divise del personale di servizio. Si garantisce la tracciabilità del capo attraverso l'applicazione di un'apposita etichetta con relativo codice a barre.

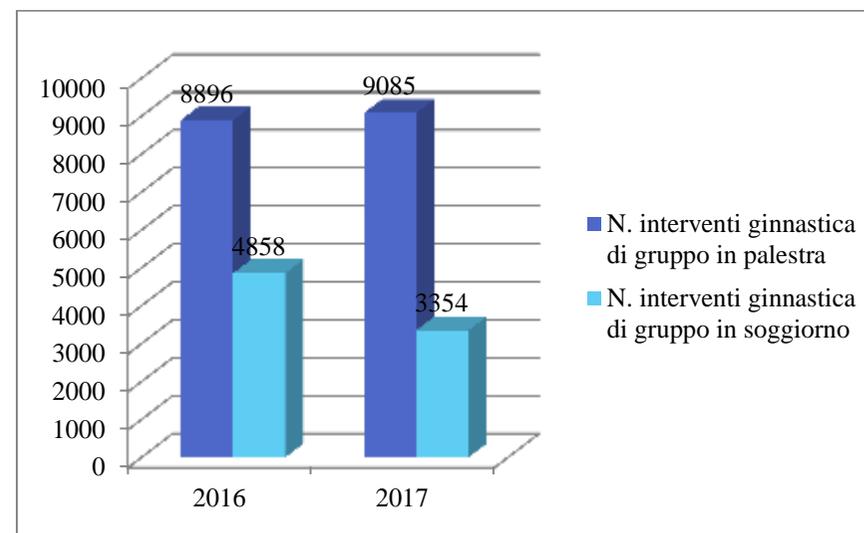
Servizio di accompagnamento :

Viene garantito ai residenti un servizio di accompagnamento tramite auto/autoambulanze in caso di spostamento per visite esterne alla struttura, fatta salva una quota di compartecipazione a carico del fruitore del servizio.

	N. trasporti effettuati
2016	655
2017	771

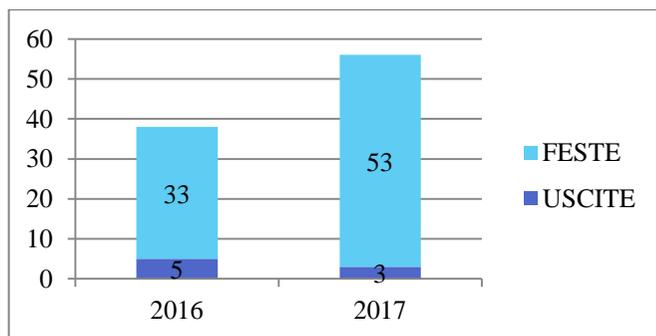
Servizio Fisioterapia

Il personale fisioterapista si occupa del benessere dei residenti attraverso le attività di ginnastica di gruppo in palestra e la ginnastica di gruppo in soggiorno, per il mantenimento delle abilità psicomotorie ed effettua trattamenti riabilitativi, ove necessario, attraverso interventi specifici ed individualizzati.



Servizio Educativo

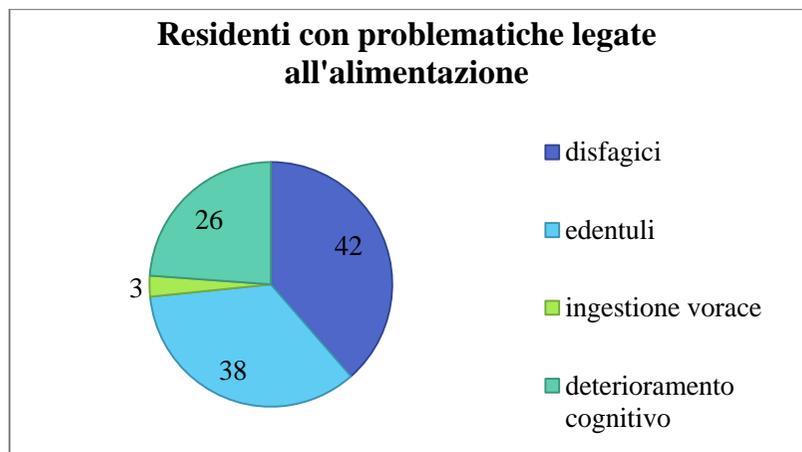
Il servizio si occupa delle attività di animazione/ricreative, della presa in carico attraverso trattamenti individuali personalizzati, dell'organizzazione di Feste/eventi, del coinvolgimento di associazioni e gruppi sociali all'interno della Casa.



ATTIVITA'	2016	2017
<i>Lab. Decoupage</i>	39	128
<i>Cura del sè</i>	718	731
<i>Animazione musicale</i>	842	1151
<i>Cineforum</i>	40	21
<i>Gioco dei numeri</i>	1181	1010
<i>Stimolazione funz. Cognitive</i>	1074	778
<i>Ginnastica dolce con Penny</i>	877	996
<i>Trattamenti individualizzati</i>	96	344
<i>Stimolazione integrata con FKT</i>	240	554

Servizio Logopedia

Il servizio gestisce la parte relativa all'alimentazione e la disfagia, le cui problematiche riguardano circa il 54% dei residenti, la conduzione di gruppi di stimolazione cognitiva nei diversi soggiorni e la presa in carico individuale attraverso interventi di riabilitazione logopedica.

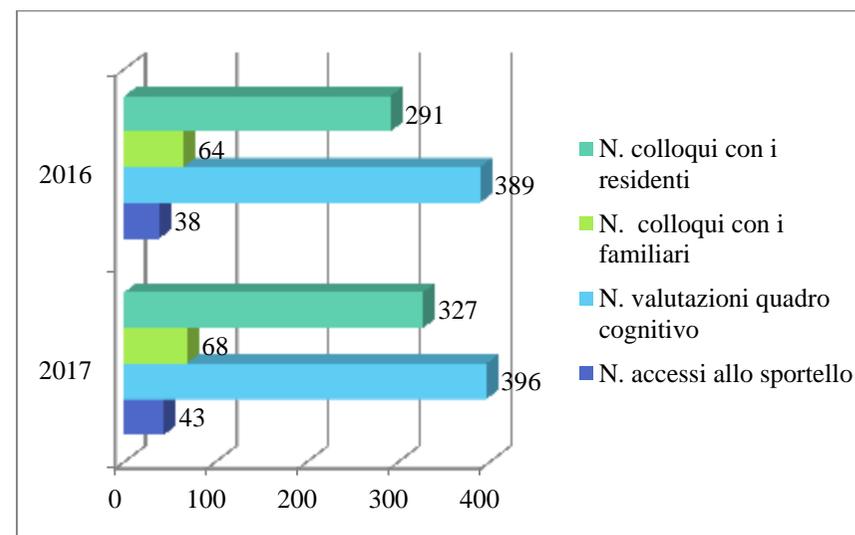


	2016	2017
Valutazioni deglutizione svolte	80	85

Servizio Psicologico

Il servizio si occupa: della presa in carico dei residenti e familiari attraverso colloqui psicologici, della valutazione del quadro cognitivo, della raccolta della storia di vita dei residenti, della gestione delle problematiche relative al personale attraverso lo sportello di ascolto "Prendersi cura di chi cura", dell'analisi dei questionari di gradimento e del clima aziendale, della partecipazione agli incontri di soggiorno.

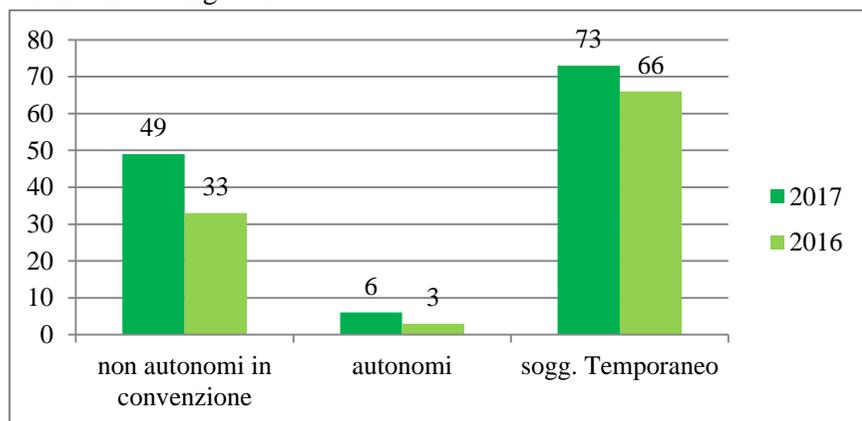
Grafico attività servizio Psicologico:



Servizio Sociale

Il servizio gestisce le pratiche di accoglimento e dimissione dalla struttura; mantiene i rapporti tra i residenti e le loro famiglie e svolge funzioni di segretariato sociale. Raccoglie i suggerimenti e/o reclami, da parte dei residenti e dei loro famigliari , assicurando la più ampia trasparenza nel rapporto tra la struttura e gli utenti. Svolge pratiche amministrative relative ai cambi di residenza, cambio del medico di base ed inoltra domande di invalidità civile.

Grafico nuovi ingressi:



T RASPARENZA

La trasparenza e la condivisione dei dati e dei documenti, nonché dei percorsi e dei progetti, è uno dei principi cardine sui quali Casa Albergo investe in modo impegnato e costante. Il sito internet della Casa www.casalendinara.it offre la possibilità di consultare tutta la documentazione nelle apposite aree, così come previsto dalla normativa in materia di trasparenza, in particolare dal Decreto Legislativo 33 del 14 marzo 2013 e dal Decreto Legislativo 97 del 25 maggio 2016.



The screenshot shows the website for Casa Albergo per Anziani Lendinara. The header includes the logo, the name 'CASA ALBERGO PER ANZIANI Lendinara', and a search bar. The navigation menu highlights 'Amministrazione trasparente'. On the left, a sidebar lists 'Carta dei Servizi', 'Tariffe', 'Orario di visita', and 'Documentazione'. Below this is a word cloud with terms like 'famiglia', 'cure palliative', 'assistenza', and 'rispetto'. Two buttons are visible: 'Centro residenziale di cure palliative' and 'Sala Polivalente "Silvestro Camerini"'. The main content area is titled 'Documentazione' and lists various documents with counts, such as 'Schema tipo contratto (4)', 'menu stagionale (1)', and 'Relazione attività progettuale anno 2016'. Each document entry has 'Dettagli' and 'Download' buttons.

UOI e PAI

La Casa, in sede di Unità Operativa Interna (UOI), con la presenza di tutte le figure professionali, pianifica un Progetto Assistenziale Individualizzato per ogni residente (PAI), che si configura nell'attribuzione di uno dei seguenti percorsi, differenziati a seconda degli obiettivi previsti e delle tempistiche di rivalutazione

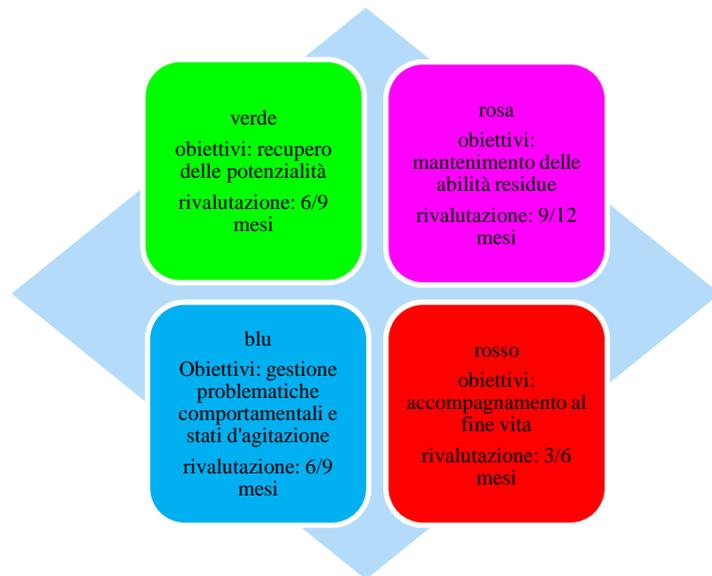
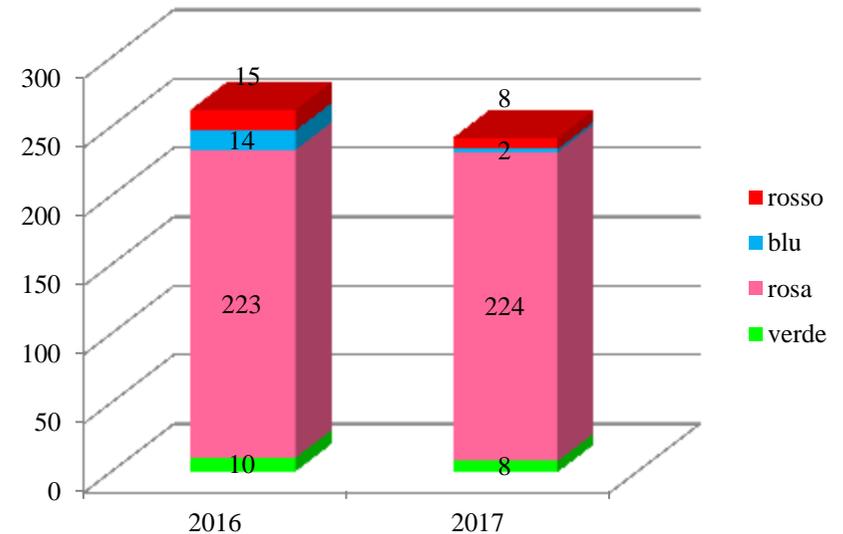


Grafico Percorsi attribuiti:



Il coinvolgimento dei familiari passa in primo luogo attraverso la condivisione delle informazioni definite in sede di UOI. Il PAI viene pertanto condiviso con i familiari da parte del responsabile di soggiorno, che si fa veicolo di condivisione dello stesso. Inoltre, mensilmente e a rotazione, vengono invitati i familiari a partecipare direttamente alla UOI, per una condivisione più diretta.

V

ERIFICHE E ISPEZIONI 2017

Il processo di verifica del Sistema Qualità prevede verifiche sia interne, (effettuate dallo Staff di Direzione e dai Responsabili dei Servizi) che esterne (effettuate da un consulente esterno), al fine di raccogliere evidenze in merito al corretto svolgimento dei processi e rilievi su cui operare al fine di un miglioramento del Sistema.

	N. verifiche interne	N. verifiche esterne
2016	38	7
2017	42	7

Controlli e Ispezioni

2016

- Dal 14.03.2016 al 20.05.2016: Vigilanza Generale Azienda Ulss 18. Possesso requisiti igienico-sanitari
Rilievi: nessuno.
- 25.07.2016 e 16.08.2016: Comando Carabinieri per la tutela della salute N.A.S. di Padova
Rilievi: nessuno.

2017

- 26.09.2017: Verifica dei requisiti di Accreditamento istituzionale - Casa Albergo per Anziani
Rilievi: nessuno
- 16.08.2017 e 25.12.2017: Comando Carabinieri per la tutela della salute N.A.S. di Padova
Rilievi: nessuno.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Qualsiasi anomalia proveniente dal personale interno, familiari e residenti viene registrata sul modulo “Scheda rilevazione lamentele da parte di familiari e/o residenti”.

Inoltre, eventuali reclami/segnalazioni riguardanti i servizi, possono essere presentati in forma scritta all’Ufficio Protocollo (Segreteria), verbalmente al Responsabile di Soggiorno o all’Assistente Sociale o depositando i moduli predisposti nell’apposita cassetta.

	2016	2017
N. reclami/segnalazioni	31	49

ZONA E TERRITORIO

Casa Albergo è situata nel centro storico della città di Lendinara, nella zona residenziale prossima al Santuario della Beata Vergine del Pilastrello.



Il Bilancio Sociale 2017

è stato stampato grazie al contributo di:



CONTATTI

Via del Santuario, 31 – 45026 Lendinara (RO)

Tel. 0425.641015-600370

Fax 0425.604336

www.casalendinara.it

E-mail certificata: info.caa@ronepec.it - E-mail: info@casalendinara.it

pagina di Facebook: "IPAB "Casa Albergo per Anziani" di Lendinara"