

CONCESSIONE DI GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI DEL COMUNE DI  
CORTINA D'AMPEZZO

**Allegato A al Contratto di Servizio**

**Scheda Tecnica del Centro servizi per persone anziane non autosufficienti ed  
annesso Centro Diurno**



## Sommario

1. Premessa .....	4
2. Dati afferenti al servizio .....	4
2.1 Ubicazione della struttura .....	4
2.2 Descrizione della struttura .....	4
2.3 Modalità organizzative.....	7
2.4 Tipologia delle prestazioni erogate .....	8
2.4.1 Casa di Riposo per persone anziane non autosufficienti.....	8
2.4.2 Centro diurno per persone anziane non autosufficienti .....	8
2.5 Costi del servizio.....	8
2.6 Compartecipazione del Comune .....	10
2.6.1 Casa di Riposo per persone anziane non autosufficienti.....	10
2.6.2 Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti.....	10
2.7 Dati storici del servizio – Casa di Riposo .....	11
2.8 Dati storici del servizio – Centro Diurno .....	15
3. Mission Istituzionale.....	18
3.1. Casa di Riposo per persone anziane non autosufficienti.....	18
3.2. Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti.....	18
3.3. Principi fondamentali.....	19
4 Riferimenti normativi .....	20
5 Obiettivi specifici del servizio .....	21
6 I servizi affidati.....	21
6.1 Assistenza sanitaria (medica di base).....	21
6.2 Assistenza sanitaria (infermieristica) .....	22
6.3 Assistenza riabilitativa (fisioterapica, psicologica, logopedica ed educativa).....	22
6.3.1 Assistenza fisioterapica.....	22
6.3.2 Assistenza psicologica .....	23
6.3.3 Assistenza logopedica .....	23
6.3.4 Assistenza educativa .....	24
6.4 Attività tutelare e assistenziale.....	24
6.5 Attività alberghiera .....	25
6.5.1 Portineria/Ufficio Amministrativo .....	25
6.5.2 Ristorazione .....	25
6.5.3 Pulizie.....	26

6.5.4 Lavanderia/stireria .....	26
6.5.5 Telefono .....	27
6.5.6 Servizio di assistenza religiosa .....	27
6.5.7 Parrucchiere/pedicure/podologo .....	27
7 Standard di qualità minimi.....	27

## 1. Premessa

1. Il presente allegato al Contratto di servizio per la gestione, da parte dell'Azienda speciale ASSP "Cortina", dei servizi socio assistenziali del Comune di Cortina d'Ampezzo, descrive in maniera dettagliata gli oneri a carico dell'Azienda Speciale medesima in ordine allo specifico servizio di gestione della Casa di Riposo ed annesso Centro Diurno, di cui all'Art. 22, comma 1, lett. a) del Contratto medesimo.

2. Nel presente allegato sono descritti in particolare:

- L'organizzazione attuale del servizio;
- Gli standard di qualità minimi previsti per la gestione del servizio.

3. Le modalità di erogazione del servizio e gli standard di qualità di seguito riportate sono estrapolate dal Regolamento comunale della Casa di Riposo ed annesso Centro Diurno approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 69 del 18.12.2000 e dalla carta dei servizi approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n. 100 del 29/11/2011.

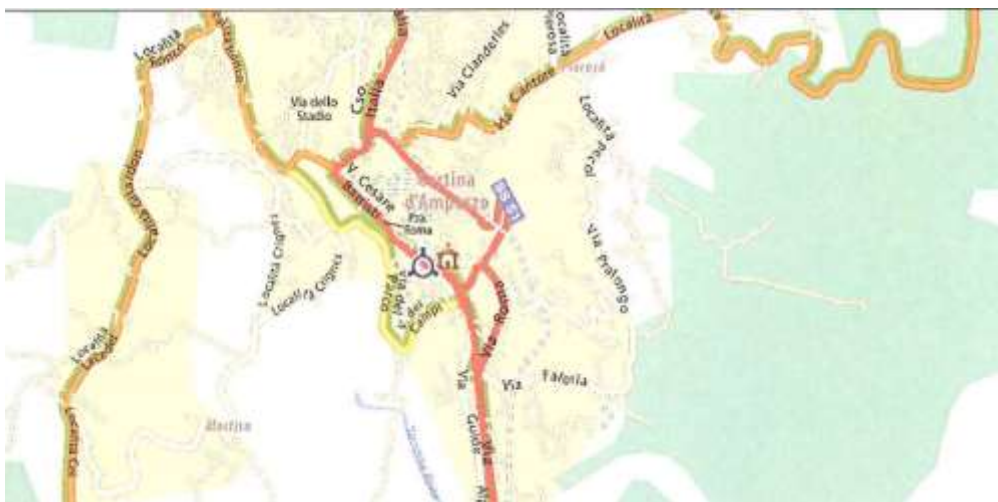
4. Nelle more di approvazione della nuova Carta dei Servizi, l'Azienda è tenuta ad organizzare il servizio con le modalità indicate nei suindicati documenti.

5. Sono inoltre riportati i dati storici relativi al servizio.

## 2. Dati afferenti al servizio

## 2.1 ubicazione della struttura

1. La Casa di Riposo ed annesso Centro Diurno “dott. Angelo Majoni” si trova nel Centro di Cortina d’Ampezzo, in Via della Difesa n. 12. Nelle immediate vicinanze vi è la fermata centrale degli autobus Urbani (P.zza Roma) e si può trovare la Chiesa Parrocchiale, la Sede Municipale, la Scuola Elementare e la Scuola Materna.



## 2.2 descrizione della struttura

1. La Casa di Riposo Comunale ed annesso Centro Diurno si propongono di offrire, nell'ambito del sistema residenziale e semiresidenziale, prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane non autosufficienti e/o adulti/disabili.

2. La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita, è dotata di:

- Tre reparti (nuclei) di capienza pari a 20 posti letto, per anziani totalmente non autosufficienti nella formula residenziale;
- Un nucleo (Centro Diurno) con 10 posti, per persone anziane non autosufficienti nella formula semiresidenziale

3. La Struttura dispone di 60 posti letto, suddivisi in 30 stanze da due posti letto per anziani non autosufficienti così distribuite:

- n. 10 stanze al primo piano (rosso);
- n. 10 stanze al secondo piano (giallo);
- n. 10 stanze al terzo piano (verde);

4. Ogni piano è dotato di guardiola, sala da pranzo/soggiorno/sala TV, bagno attrezzato, depositi biancheria sporco/pulito.

Le stanze riservate agli ospiti sono dotate di un efficace sistema di chiamata. Tutte le stanze sono dotate di terrazzo, di servizi igienici con ausili per le persone disabili e sono elegantemente arredate nel rispetto della tradizione montana.



5. L'identificazione del piano è facilitata dal differente colore che lo contraddistingue, per consentire ad ospiti ed utenti esterni un più facile orientamento: 1° piano colore rosso; 2° piano colore giallo; 3° piano colore verde.

6. Il Centro Diurno è situato al piano seminterrato, dispone di un'ampia sala soggiorno/pranzo/ e sala occupazionale. E' dotato di autonomi servizi igienici suddivisi per maschi/donne/disabili.

7. La Struttura presenta degli spazi comuni: sala TV, sala per attività ricreative/soggiorno dotata di bar autonomo.

8. Al piano terra sono situati la sala bar - soggiorno, la cappella, gli uffici amministrativi e la reception;



9. Al piano seminterrato si trovano: il Centro Diurno, la cucina, gli spogliatoi del personale, una saletta con il distributore automatico di caffè ed altre bevande calde.

10. Al piano interrato vi è la lavanderia, la cella mortuaria, garage e depositi vari;

11. Al piano quarto (mansarda) vi sono situati la palestra, l'ambulatorio medico, la saletta per la fisioterapia, la farmacia, due locali adibiti ad uso ufficio e n.2 due suites.

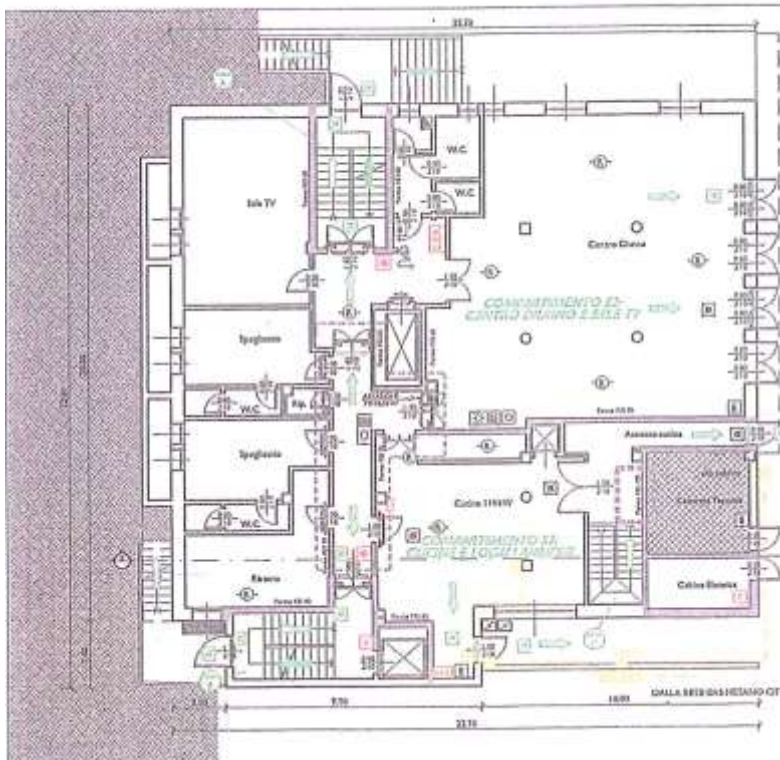
12. La Struttura dispone di giardino privato.



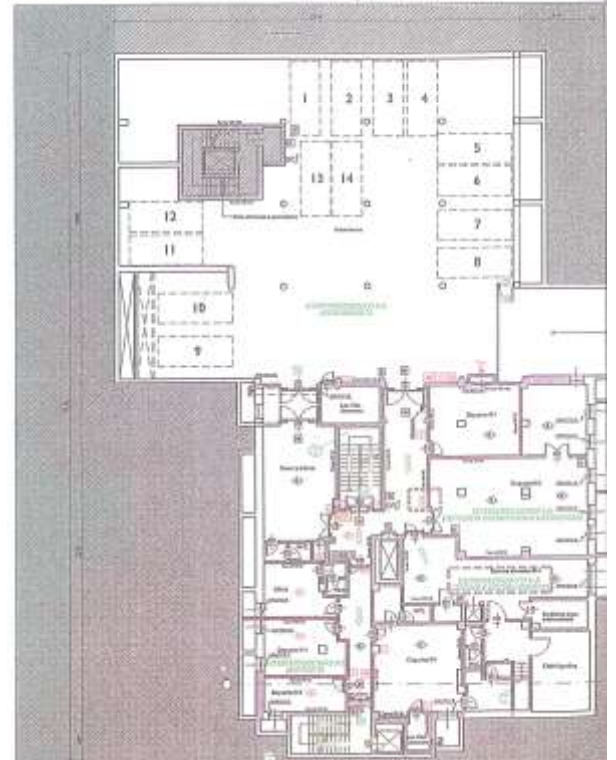
Sezione B-B



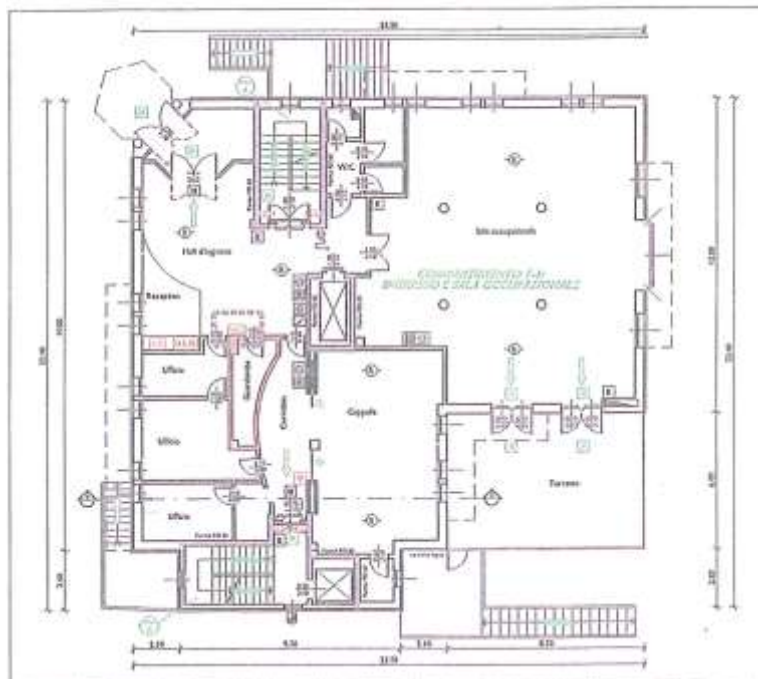
Pianta piano seminterrato



Pianta piano interrato



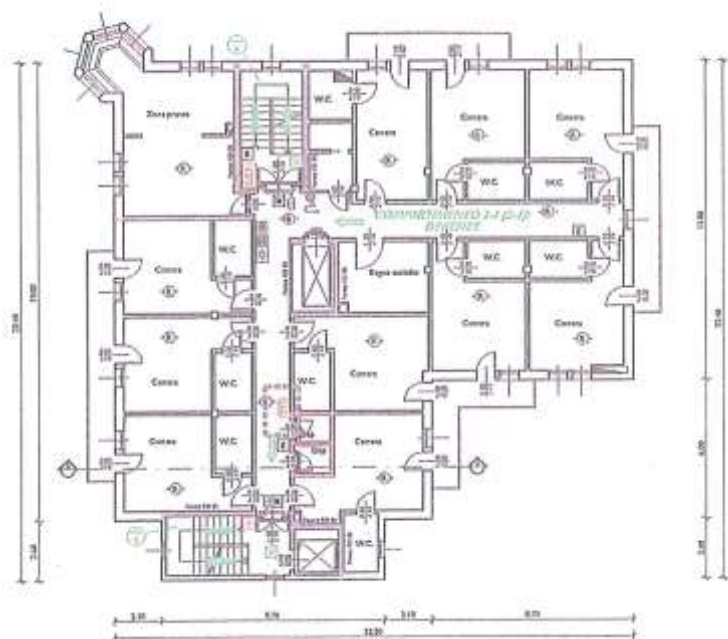
*Pianta piano terra*



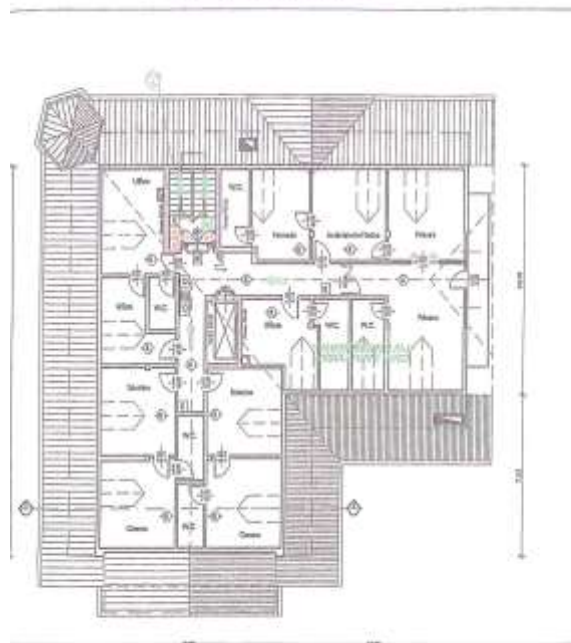
*Pianta piano primo*



*Pianta piano secondo e terzo*



*Pianta piano mansarda*



### 2.3 modalità organizzative

1. Il Centro Servizi "dott. Angelo Majoni" è una Struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.
2. Il modello teorico di riferimento utilizzato nella organizzazione dei servizi è il "Gentlecare" formulato da M. Jones. Tale modello prevede di strutturare gli ambienti fisici di modo che siano il più possibile semplici e domestici; di formare tutto il personale a comunicare e interagire con gli

Ospiti di modo da favorire al massimo il mantenimento delle loro capacità espressive e di gestione nella vita quotidiana; di organizzare per gli Ospiti delle attività significative rispetto alla loro storia passata e ai loro desideri e risorse attuali.

3. Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale il più vicino possibile
- alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere;
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica (cartella Ospiti) informatizzata compilata e costantemente aggiornata da tutte le figure professionali;
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) per ciascun ospite;
- Modalità di lavoro in équipe;
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori;
- Presenza di protocolli operativi;
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata.

4. L'annesso Centro Diurno presenta la stesse modalità organizzative della Casa di Riposo ma in regime semiresidenziale e nelle giornate dal lunedì al sabato con orario dalle ore 08.00 alle ore 19.30. Gli ospiti possono optare per diverse tipologie di frequenza (tutto il giorno con uno o due pasti o solo al mattino o solo il pomeriggio con un pasto);

5. Agli ospiti del Centro Diurno dovrà essere garantito il trasporto da e verso il proprio domicilio al mattino ed alla sera.

## 2.4 tipologia delle prestazioni erogate

1. Il Centro di Servizi per persone non autosufficienti “dott. Angelo Majoni” è in grado di accogliere ospiti anziani/adulti non autosufficienti, sia in regime di assistenza residenziale sia in regime di assistenza semiresidenziale che necessitano di prestazioni sanitarie di livello minimo/ridotto.

### 2.4.1 Casa di Riposo per persone anziane non autosufficienti

1. Erogare prestazioni in regime residenziale di assistenza sanitaria, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane/adulte non autosufficienti per le quali non sia possibile attivare un programma di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) e che non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.).

2. A tali prestazioni sono adibiti 3 nuclei di capienza pari a 20 posti letto ciascuno.

### 2.4.2 Centro diurno per persone anziane non autosufficienti

1. Erogare prestazioni in regime semiresidenziale di assistenza sanitaria, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane/adulte non autosufficienti. Tali prestazioni sono erogate anche ad integrazione di quelle prestate dal Servizio di Assistenza Domiciliare.

2. A tali prestazioni è adibito un nucleo di capienza pari a 10 posti.

## 2.5 Costi del servizio

1. L'ammontare delle tariffe del Servizio viene determinato annualmente dalla Giunta Comunale su proposta dell'Azienda.

2. Per l'anno 2017 gli importi delle rette giornaliere per la Casa di Riposo Comunale sono le seguenti:



<b>RESIDENTE</b>			
Autosufficienti (Al netto del contributo comunale di € 8,16)		Non Autosufficienti (Al netto del contributo comunale di 17,34)	
Retta intera	Conservazione posto	Retta intera	Conservazione posto
<b>26,55</b>	<b>21,24</b>	<b>29,71</b>	<b>23,77</b>
<b>NON RESIDENTE</b>			
Autosufficiente		Non Autosufficiente	
Retta intera	Conservazione posto	Retta intera	Conservazione posto
<b>34,71</b>	<b>27,77</b>	<b>47,05</b>	<b>37,64</b>
<b>SENZA CONTRIBUTO REGIONALE (€ 49,00)</b>			
<b>NON RESIDENTI</b>		<b>RESIDENTI</b>	
Retta intera	Conservazione posto	Retta intera	Conservazione posto
<b>96,05</b>	<b>76,84</b>	<b>78,71</b>	<b>62,97</b>

3. Per l'anno 2017 gli importi delle rette giornaliere relative al Centro Diurno sono le seguenti:

<b>RESIDENTE CON CONTRIBUTO REG.</b>					
Autosufficienti (Al netto del contributo comunale)			Non Autosufficienti (Al netto del contributo comunale)		
½ GIORNATA + 1 PASTO O MERENDA	5,16	10,33	½ GIORNATA + 1 PASTO O MERENDA	15,49	13,57
GIORNATA INTERA + 1 PASTO	5,16	18,08	GIORNATA INTERA + 1 PASTO	15,49	21,32
GIORNATA INTERA + 2 PASTI	8,16	20,25	GIORNATA INTERA + 2 PASTI	17,34	24,64
<b>NON RESIDENTE CON CONTRIBUTO REG.</b>					
Autosufficiente			Non Autosufficiente		
½ GIORNATA + 1 PASTO O MERENDA		15,49	½ GIORNATA + 1 PASTO O MERENDA		29,06
GIORNATA INTERA + 1 PASTO		23,24	GIORNATA INTERA + 1 PASTO		36,81
GIORNATA INTERA + 2 PASTI		28,41	GIORNATA INTERA + 2 PASTI		41,98
<b>SENZA CONTRIBUTO REGIONALE (€ 27,99)</b>					
<b>NON RESIDENTI</b>			<b>RESIDENTI</b>		
½ GIORNATA + 1 PASTO O MERENDA	<b>57,05</b>	<b>15,49</b>	½ GIORNATA + 1 PASTO O MERENDA		<b>41,56</b>
GIORNATA INTERA + 1 PASTO	<b>64,80</b>	<b>15,49</b>	GIORNATA INTERA + 1 PASTO		<b>49,31</b>
GIORNATA INTERA + 2 PASTI	<b>69,97</b>	<b>17,34</b>	GIORNATA INTERA + 2 PASTI		<b>52,63</b>

## 2.6 Compartecipazione del Comune

### 2.6.1 Casa di Riposo per persone anziane non autosufficienti

1. La quota di compartecipazione al costo sociale del servizio a carico del Comune per l'anno 2017 è la seguente:
  - Ospiti residenti a cortina d'Ampezzo non autosufficienti = € 17,34 giornaliera;
  - Ospiti residenti a cortina d'Ampezzo autosufficienti = € 08,16 giornaliera;
2. Al fine del riconoscimento della quota sociale a carico del Comune si faccia riferimento alla deliberazione della Giunta Comunale n. 80 del 28/05/2013;
3. Mensilmente l'Azienda provvederà ad emettere, a carico del Comune, fattura di addebito dei costi sociali applicati per l'abbattimento delle rette **per singolo utente**.
4. Per il primo anno di servizio viene stimata una compartecipazione comunale mensile pari ad € 20.000 che saranno versati all'azienda a titolo di anticipazione con le modalità indicate nel contratto di servizio.
5. Nel mese di dicembre verrà emessa fattura di conguaglio in base alle effettive presenze.

### 2.6.2 Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti

1. La quota di compartecipazione al costo sociale del servizio a carico del Comune per l'anno 2017 è la seguente:
  - Ospiti residenti a cortina d'Ampezzo non autosufficienti frequentanti la giornata intera con due pasti = € 17,34 giornaliera;
  - Ospiti residenti a cortina d'Ampezzo non autosufficienti frequentanti la giornata intera o la mezza giornata con un pasto = € 15,49 giornaliera;
  - Ospiti residenti a cortina d'Ampezzo autosufficienti frequentanti la giornata intera con due pasti = € 8,16 giornaliera;
  - Ospiti residenti a cortina d'Ampezzo autosufficienti frequentanti la giornata intera o la mezza giornata con un pasto = € 5,16 giornaliera;
2. Al fine del riconoscimento della quota sociale a carico del Comune si faccia riferimento alla deliberazione della Giunta Comunale n. 80 del 28/05/2013;
3. Mensilmente l'Azienda provvederà ad emettere, a carico del Comune, fattura di addebito dei costi sociali applicati per l'abbattimento delle rette **per singolo utente**.
4. Per il primo anno di servizio viene stimata una compartecipazione complessiva comunale pari ad € 7.500 mensili che saranno versati all'azienda a titolo di anticipazione con le modalità indicate nel contratto di servizio.
5. A chiusura di esercizio verrà emessa fattura di conguaglio in base alle effettive presenze rilevate al 31/12 dell'anno di riferimento.

## 2.7 Dati storici del servizio – Casa di Riposo

<i>indicatori statistici</i>				
<b>Tab. 1.a - popolazione residente al 31/12</b>				
Popolazione Residente al 31/12	2012	2013	2014	
	5.960	5.927	5.920	
<b>Tab. 2.a - ospiti presenti nell'anno</b>				
condizione ospiti	2012	2013	2014	
autosufficienti	2	0	0	
non autosufficienti	102	103	101	
% autosuf. / tot ospiti	1,92	0,00	0,00	
% non autosuf / tot ospiti	96,55	100,00	100,00	
<b>Tab. 3.a - ospiti nell'anno suddivisi per classe di età</b>				
		M	F	
Adulti	45/64	2	1	
Anziani	65/74	1	5	
	75/79	7	4	
	80/89	14	32	
	90/99	5	27	
	100 e oltre		3	
Totale		29	72	
<b>Tab. 4.a - provenienza ospiti</b>				
provenienza ospiti	2012	2013	2014	
residenti	50	55	58	
% su ospiti al 31/12	48,08	53,40	57,43	
non residenti	54	48	43	
% su ospiti al 31/12	51,92	46,60	42,57	
<b>Tab. 5.a - personale al 31/12 che partecipa al funzionamento della struttura</b>				
PERSONALE	dip. Comune	dip. Cooperativa	a carico ulss	
direttore	1,00			
coordinatori/infermiere	1,00	1,00		
impiegati	1,00			
medici			1,00	
psicologi		1,00		
assistenti sociali	0,50			
educatori		1,00		
infermieri		6,00		
fisioterapisti (part-time)		2,00		
logopedista (part-time)		1,00		
parrucchiera (part-time)		1,00		
podologo (part-time)		1,00		
responsabili di nucleo	3,00			
addetti all'assistenza	1,00	30,00		
serv. Gen. (cucina, lavanderia, pulizia)	1,00	12,00		
manutentore	1,00			
portierato (part time)		1,00		
TOTALE PERSONALE	9,50	57,00	1,00	67,50

## indicatori di attività

**Tab. 1.b - presenze - assenze**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Casa di Riposo	pres. Teoriche*	21900	21900	21900
	pres. Effettive	20983	20961	21390
	giornate assenza	161	61	205
	% occupazione	96,55	95,99	98,61

\*= 60 posti letto x 365 gg.

**Tabella 2.b - Ore annue per attività.**

Attività	tot. ore annue	tot. ore annue	tot. ore annue
responsabile servizio	1.521,00	1.512,00	1.524,00
amministrativo	1.266,00	1.236,00	1.265,00
Addetti all'assistenza	43.525,00	43.395,50	41.716,00
Fisioterapia	1.793,00	1.667,50	1.724,00
Psicologo	949,00	766,00	922,00
Servizio infermieristico	8.196,00	7.958,00	9.512,00
Pulizie / Lavanderia	8.154,00	8.082,00	8.081,00
Cucina	7.946,00	7.696,00	8.215,00
Animazione	1.953,00	1.860,50	1.899,50
centralino/portineria	850,00	847,00	874,00
parrucchiere/pedicure/podologo	289,50	231,50	290,00
logopedista	166,00	160,00	177,00
manutentore	740,00	1.579,00	1.604,00
totali	77.348,50	76.991,00	77.803,50

**Tabella 3.b - n. pasti preparati**

SERVIZIO	2012	2013	2014
Casa di riposo	41.966,00	41.922,00	42.780,00
Centro Diurno	3.272,00	3.503,00	3.414,00
Servizio Assistenza Domiciliare	6.374,00	4.810,00	4.881,00
Comunità Montana Valboite, Asilo nido e altri	8.994,00	7.328,00	7.904,00
<b>TOTALE</b>	<b>60.606,00</b>	<b>57.563,00</b>	<b>58.979,00</b>

## *indicatori di efficienza*

**Tab. 1.c - Costi totali del servizio sottoposto a controllo di gestione**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Casa di Riposo				
	costo totale	2.123.969,74	2.079.963,29	2.100.987,83
	% anno prec.	-1,45	-2,07	1,06

**Tab 2.c. - Costo unitario del servizio sottoposto a controllo di gestione**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Casa di Riposo				
	costo per posto letto	35.399,50	34.666,05	35.016,46

**Tab. 3.c - Indicatori costo giornaliero**

INDICATORI	2012	2013	2014
costo tot/ giornate di effettiva presenza	100,45	98,94	97,29

**Tab. 4.c - costo preparazione singolo pasto**

INDICATORI	2012	2013	2014
costo personale e forniture/n. pasti preparati	4,72	5,03	5,03

**Tab. 5.c - Indicatori di costo giornaliero specifico**

INDICATORI	2012	2013	2014
costo tot personale dip e non dip/ giornate effettiva	66,96	67,74	66,10
appalto pulizia locali/gior. effett. pres.	6,80	6,79	6,63
spese varie/giornate di effettiva	0,02	0,06	0,03
imposte e tasse (bolli per fatturazione)	0,08	0,10	0,11
automezzi / giornate effettiva	0,06	0,04	0,08
fornitura generi alimentari/giornate di effettiva presenza	5,46	5,62	5,58
spese telefoniche / giornate effettiva	0,21	0,21	0,09
manut edificio / giornate effettiva	0,66	0,62	0,84
fornitura medicinali/giornate di	0,22	0,31	0,36
spese energia elettrica / giornate effettiva presenza	1,98	2,04	1,99
fornitura vestiario/giornate di effettiva	0,02	0,05	0,00
servizi per prestazioni tecnologiche / giornate effettiva	0,47	0,45	0,28
ammortamento beni mobili	1,95	0,46	1,15
ammortamento beni immobili	6,01	6,04	5,98
metano e manut impianto riscaldam /	2,18	1,95	1,85
lavanderia / giornate effettiva	1,48	1,62	1,42
cancelleria / giornate effettiva	0,12	0,12	0,19
tassa RSU / giornate effettiva	0,32	0,41	0,40
rifiuti speciali / giornate effettiva	0,03	0,03	0,03
interessi passivi mutui / giornate effettiva presenza	4,09	3,59	3,38
manutenzione impianto termico/giornate effettiva	0,68	0,33	0,64
Convenzione volontari	0,09	0,09	0,08
materiale pulizia/giornate di effettiva	0,54	0,20	0,01
ausili per l'incontinenza/giornate effettiva presenza	0,00	0,00	0,00
disinfezione, derattizzazione	0,06	0,06	0,06
<b>costo totale</b>	<b>100,45</b>	<b>98,94</b>	<b>97,29</b>



## indicatori finanziari

**Tab. 1.d - Grado di copertura dei costi (rapporto entrate /costi)**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Casa di Riposo	% di copertura	97,23	98,80	102,97

**Tab. 2.d - disavanzo - ricavo d'esercizio.**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Casa di Riposo	entrate	2.065.051,39	2.054.994,16	2.163.447,34
	uscite	2.123.969,74	2.079.963,29	2.100.987,83
	Costi - Ricavi	-58.918,35	-24.969,13	62.459,51

**tab. 3.d - grado di copertura della spesa per fonte di finanziamento**

INDICATORE	2012		2013		2014	
	valore	%	valore	%	valore	%
Assistiti	855.618,78	40,28	888.811,55	42,73	904.945,76	43,07
Comune	241.540,47	11,37	203.137,22	9,77	153.010,31	7,28
Regione	978.441,83	46,07	942.796,75	45,33	989.379,00	47,09
Provincia		0,00		0,00		0,00
Azienda ULSS	46.506,66	2,19	45.217,77	2,17	47.652,76	2,27
Altri Enti		0,00		0,00		0,00
Donazioni	1.862,00	0,09	0,00	0,00	6.000,00	0,29
altro	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
totale	2.123.969,74	100,00	2.079.963,29	100,00	2.100.987,83	100,00

## indicatori di efficacia

Analisi della domanda

**Tab. 1.e - Offerta totale, domande presentate, domande accolte.**

INDICATORI	2012	2013	2014
offerta totale	60	60	60
domande presentate	45	45	41
dom. accolte	45	45	41
offerta tot/ dom. accolte	1,33	1,33	1,46
dom. presentate /dom. accolte	1,00	1,00	1,00
offerta tot/n° giorni di presenza	1,0358	1,0418	1,0141
giornate di effettiva presenza/giornate di potenziale offerta	96,55	95,99	98,61

**Tab. 2.e - Ingressi in Casa di Riposo.**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Casa di Riposo	Ingressi	45	45	41

**Tab. 3.e - utenti seguiti dal servizio di fisioterapia**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Casa di Riposo	utenti serv. Fkt	60,00	51,00	
	% su ospiti	57,14	50,50	0,00

**Tab. 4.e - P.A.I. realizzati**

	2012	2013	2014
1° stesura	23	36	37
% su totale ospiti o nuovi ingressi	51,11	80,00	90,24
verifica	81	75	70

**Tab. 5.e - Indicatori di comfort abitativo**

SERVIZIO	Indicatori	
Casa di Riposo	n° stanze	30
	n° servizi igienici	30
	n. bagni assistiti	3
	n° posti letto	60

**Tab. 6.e - Indicatori di soddisfazione delle domande del servizio sottoposto a controllo di gestione**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Casa di Riposo	letti occupati al 01/01	59	58	60
	dimissioni	46	43	43
	ingressi	45	45	41
	letti occupati al 31/12	58	60	58
	indice di turn over	16,43	20,42	7,09

## 2.8 Dati storici del servizio – Centro Diurno

<i>indicatori statistici</i>				
<b>Tab. 1.a - popolazione residente al 31.12.2014</b>				
Popolazione residente	2012	2013	2014	
	5.960	5.927	5.920	
<b>Tab. 2.a. - ospiti accolti nell'anno</b>				
condizione ospiti	2012	2013	2014	
autosufficienti	1	0	2	
non autosufficienti	17	17	20	
% autosuf. / tot ospiti	5,56	0,00	9,09	
% non autosuf / tot ospiti	94,44	100,00	90,91	
<b>Tab. 3.a. - provenienza ospiti</b>				
provenienza ospiti	2012	2013	2014	
residenti	17	16	20	
% su ospiti al 31/12	94,44	94,12	90,91	
non residenti	1	1	2	
% su ospiti al 31/12	5,88	5,88	9,09	
<i>indicatori di attività</i>				
<b>Tab. 1.b. - presenze - assenze</b>				
SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Centro Diurno	pres. Teoriche*	3.130,00	3.130,00	3.130,00
	pres. Effettive	2.639,00	2.884,00	2.808,00
	giornate assenza			
	tasso occupazione	84,31	92,14	89,71
* = posti autorizzati x giorni funzionamento				
<b>Tab. 2.b. - ore annue per attività</b>				
Attività	2012	2013	2014	
Addetti all'assistenza	6.748,50	6.794,50	6.800,00	
responsabile del servizio	109,00	108,00	109,00	
Fisioterapia				
amministrativo	158,00	154,50	158,00	
Psicologo				
Servizio infermieristico				
Animazione	576,00	499,00	512,50	
centralino				
parrucchiere/pedicure				
manutenzione				
totali	7.591,50	7.556,00	7.579,50	

## indicatori di efficienza

**Tab. 1.c. - costi totali del servizio sottoposto al controllo di gestione**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Centro Diurno	costo totale			
		200.214,11	216.182,97	213.502,51

**Tab. 2.c. - Costo unitario del servizio sottoposto al controllo di gestione**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Centro Diurno	costo per posto			
		20.021,41	21.618,30	21.350,25

**Tab. 3.c. - Costo giornaliero**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Centro Diurno	costo tot/ n. giornate di effettiva presenza			
		75,87	74,96	76,03

**Tab. 4.c. - Costo giornaliero per attività**

INDICATORI	2012	2013	2014
costo tot personale dip e non dip/ giornate effettiva presenza	58,47	54,28	55,13
spese gestione ordinaria/gior. effet. pres.			
spese varie/giornate di effettiva presenza			
automezzi / giornate effettiva presenza	0,54	1,23	0,94
fornitura generi alimentari/giornate di effettiva presenza	2,87	3,03	3,02
spese telefoniche / giornate effettiva presenza			
appalto pulizia locali / giornate effettiva presenza	0,39	3,91	4,03
fornitura medicinali/giornate di effettiva presenza			
spese energia elettrica / giornate effettiva presenza	0,98	1,18	1,21
fornitura vestiario/giornate di effettiva presenza			
ammortamento beni mobili/giornate effettiva presenza	0,49	3,58	3,68
ammortamento immobile/giornate di effettiva presenza	3,90	3,48	3,58
metano e manut impianto riscaldam / giornate effettiva presenza	1,34	1,31	1,51
cancelleria / giornate effettiva presenza	0,19	0,17	0,18
tassa RSU / giornate effettiva presenza	0,20	0,23	0,24
liquidazione rate mutui / giornate effettiva presenza	0,00	2,07	2,02
materiale pulizia/giornate di effettiva presenza	1,01	0,47	0,51
<b>costo totale</b>	<b>70,37</b>	<b>74,96</b>	<b>76,03</b>

## indicatori finanziari

**Tab. 1.d. - Grado di copertura dei costi (rapporto entrate /costi)**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
Centro Diurno	% di copertura	77,11	73,52	80,72

**Tab. 2.d. - Disavanzo per il servizio.**

SERVIZIO	INDICATORE	2012	2013	2014
	entrate	154.386,63	158.947,25	172.349,26
Centro Diurno	uscite	200.214,11	216.182,97	213.502,51
	disavanzo d'esercizio	45.827,48	57.235,72	41.153,25

**Tab. 3.d. - grado di copertura della spesa per fonte di finanziamento**

INDICATORE	2012		2013		2014	
	valore	%	valore	%	valore	%
Assistiti	50.459,73	25,20	55.042,36	25,46	65.494,63	30,68
Comune	85.586,60	42,75	97.814,51	45,25	78.779,15	36,90
Regione	64.167,78	32,05	61.578,00	28,48	67.753,80	31,73
Provincia		0,00		0,00		0,00
Azienda ULSS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Altri Enti		0,00		0,00		0,00
Donazioni		0,00		0,00		0,00
altro	0,00	0,00	1.748,10	0,81	1.474,93	0,69
totale	200.214,11	100,00	216.182,97	100,00	213.502,51	100,00

## indicatori di efficacia

**Tab. 1.e. - Offerta totale, domande presentate, domande accolte.**

SERVIZIO	INDICATORI	2012	2013	2014
Centro Diurno	offerta totale	10	10	10
	dom. presentate	5	6	8
	dom. accolte	5	6	8
	dom. present./acc.	1,00	1,00	1,00

**Tab. 2.e. - Ingressi in Centro Diurno.**

SERVIZIO	INDICATORI	2012	2013	2014
Centro Diurno	Ingressi	5	6	8

**Tabella 3.e. - Indicatori di comfort abitativo**

SERVIZIO	INDICATORI	
Centro Diurno	n° stanze	2
	n° servizi igienici	3
	n. bagni assistiti	0
	n° posti letto	0

**Tab. 4.e. - Indicatori soddisfazione delle domande**

SERVIZIO	INDICATORI	2012	2013	2014
Centro Diurno	ospiti al 01/01	13	11	16
	dimissioni	6	1	14
	ingressi	5	6	8
	ospiti al 31/12	12	16	10

### 3. Mission Istituzionale

#### 3.1. Casa di Riposo per persone anziane non autosufficienti

1. La Casa di Riposo è un presidio che offre a persone non autosufficienti di norma anziane, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e misti, non curabili a domicilio, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa tutelare ed alberghiera organizzate in base alla specificità dell'unità di offerta.
2. È questa la denominazione data ai Servizi Residenziali per persone anziane non autosufficienti riportata nella DGR n. 84 del 16/01/07 avente per oggetto: "L.R. 16 agosto 2002, n. 22 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali - Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accREDITamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali". Sempre la DGR n. 84/07 (Allegato A, dal titolo "standard relativi ai requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto") definisce quali servizi siano rivolti alle persone anziane nell'ambito della residenzialità.
3. Nell'ambito di tali servizi viene collocato anche il Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti.
4. Sempre la DGR n. 84/07 prevede che all'interno del Centro di Servizi possano essere organizzate due Unità di Offerta ben distinte in base all'intensità del carico assistenziale di cui gli ospiti necessitano, ma che hanno la medesima finalità di garantire alle persone non assistibili a domicilio un adeguato livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare ed alberghiera:
  - La prima è definita Unità di offerta per persone anziane non autosufficienti con **ridotto-minimo** bisogno assistenziale, in base allo specifico profilo assistenziale individuato dalla Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D). La capacità ricettiva è di massimo 120 posti letto, organizzati in nuclei di massimo 30 ospiti;
  - La seconda è definita Unità di offerta per persone anziane non autosufficienti con **maggior** bisogno assistenziale, in base allo specifico profilo assistenziale individuato dalla U.V.M.D. Vi fanno riferimento anche gli ospiti affetti da patologia Alzheimer. La capacità ricettiva arriva ad un massimo di 30 ospiti per nucleo.
5. La Casa di Riposo di Cortina d'Ampezzo è classificata con ridotto-minimo bisogno assistenziale.

#### 3.2. Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti

1. Il Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti svolge un ruolo importante e strategico nell'ambito dell'integrazione delle politiche territoriali a favore degli anziani.
  2. È un servizio complesso a ciclo diurno che fornisce interventi a carattere socio-sanitario alle persone anziane non autosufficienti.
  3. Ha la finalità di ritardare l'istituzionalizzazione ed il decadimento psico-fisico dell'anziano, di fornire sostegno e sollievo alle persone anziane non autosufficienti e/o alle loro famiglie.
  4. Concorre a mantenere la persona anziana, anche in condizione di rilevante gravità soggettiva, nel proprio ambiente familiare e sociale e, nello stesso tempo, consente di dare conveniente risposta ai bisogni di cura delle persone anziane dimesse dall'ospedale, riducendo così le giornate di ricovero e alleviando l'onere assistenziale delle famiglie.
  5. Il Centro Diurno è una struttura flessibile, capace di adattarsi alle necessità degli utenti, che promuove e fornisce servizi differenziati.
- Attività tipiche del Centro Diurno sono:
- Attività sanitarie: prevenzione, terapia e riabilitazione psicofisica;
  - Attività assistenziali: cura della persona, autonomia personale;
  - Attività sociali: animazione, terapia occupazionale, socializzazione.



### 3.3. Principi fondamentali

1. L'erogazione dei servizi offerti dalla Casa di Riposo ed annesso Centro Diurno "dott. Angelo Majoni" viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

- **Eguaglianza**

A tutti gli ospiti sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

- **Imparzialità**

La casa di Riposo ed annesso Centro Diurno assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella Struttura.

- **Diritto di scelta**

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

- **Continuità**

La Casa di Riposo ed annesso Centro Diurno assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio. La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel Piano di Assistenza Individuale (PAI).

- **Territorialità**

La casa di Riposo ed annesso Centro Diurno si pone quale vera e propria casa dell'ospite, favorisce legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situato. Garantisce, con varie iniziative, la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato, nonché con servizi di sua conoscenza.

- **Qualità della vita**

La casa di Riposo ed annesso Centro Diurno si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

- **Partecipazione**

Agli ospiti e ai loro familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità del Centro Servizi, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo. Il Centro Servizi, inoltre, favorisce all'interno della Struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

- **Sussidiarietà e cooperazione**

La casa di Riposo ed annesso Centro Diurno si pone come elemento della più generale "rete dei servizi", definita dal Piano di Zona, partecipando con la propria Struttura e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite e promuovere la solidarietà sociale.

- **Efficienza ed efficacia**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni

dell'ospite e promuoverne il benessere. Il Centro Servizi si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

2. La Direzione della Casa di Riposo ed annesso Centro Diurno “dott. Angelo Majoni” garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Responsabile del Servizio o suo delegato.

Questa funzione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dal Centro Servizi.

- **Accoglienza**

1. L'accoglienza all'interno della Casa di Riposo ed annesso Centro Diurno è svolta dal Coordinatore della Struttura, con la presenza di un infermiere professionale e del responsabile del nucleo assegnato all'ospite.

2. Per il Centro Diurno, oltre al personale di cui sopra è prevista la presenza dell'Educatore professionale e, nel caso di utenti seguiti dal Servizio di Assistenza Domiciliare, dall'Assistente Sociale.

3. Il suddetto personale è in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

#### 4 Riferimenti normativi

- Regolamento Comunale per la Casa di Riposo ed annesso Centro Diurno approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 69 del 18/12/2000;
- Deliberazioni della Giunta Regionale n. 394 del 20 febbraio 2007 [BUR n. 28 del 20.03.2007] "Indirizzi ed interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti. Art. 34, comma 1, LR 1 del 30 gennaio 2004 e art. 4 della LR 2/06."
- Deliberazioni della Giunta Regionale n. 394 del 20 febbraio 2007 [BUR n. 28 del 20.03.2007] "Indirizzi ed interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti. Art. 34, comma 1, LR 1 del 30 gennaio 2004 e art. 4 della LR 2/06."
- Deliberazione della Giunta n. 456 del 27 febbraio 2007 [BUR n. 30 del 27.03.2007] "Criteri di accesso ai servizi residenziali per persone anziane non autosufficienti – DGR 394/07 Integrazioni allo schema tipo di regolamento di cui alla DGR 38/2006."
- Deliberazione della Giunta n. 457 del 27 febbraio 2007 [BUR n. 30 del 27.03.2007] "Disposizioni alle Aziende ULSS per l'assistenza di persone non autosufficienti nei Centri di Servizio residenziali e per la predisposizione del Piano Locale della Non – Autosufficienza. – DGR 464/06 e DGR 394 del 20 febbraio 2007"
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 84 del 16 gennaio 2007 - L.R. 16 agosto 2002, n. 22 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali" – Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali.
- Deliberazione della Giunta n. 464 del 28 febbraio 2006 [BUR n. 30 del 28.03.2006] "L'assistenza alle persone non autosufficienti , Art. 34, comma 1, LR 1 del 30 gennaio 2004."
- Deliberazioni della Giunta Regionale n. 394 del 20 febbraio 2007 [BUR n. 28 del 20.03.2007] "Indirizzi ed interventi per l'assistenza alle persone non autosufficienti. Art. 34, comma 1, LR 1 del 30 gennaio 2004 e art. 4 della LR 2/06."

## 5 Obiettivi specifici del servizio

1. In relazione a quanto precede si specificano gli obiettivi dell'affidamento:
  - a. Mantenimento di elevati standard di qualità del servizio offerto attraverso:
    - Approvazione della Carta dei Servizi;
    - Monitoraggio dei risultati conseguiti e controllo qualità interno per i singoli servizi;
    - Controllo di gestione;
    - Predisposizione di progetti assistenziali individuali e verifica periodica;
    - Riunioni periodiche organizzative con i referenti dei vari servizi;
    - Costituzione Comitato familiari ospiti
  - b. Accessibilità del servizio, con particolare riferimento al mantenimento di tariffe congrue e commisurate alla capacità di spesa degli utenti, con particolare riferimento ai cittadini residenti del Comune di Cortina d'Ampezzo:
    - Mantenimento delle tariffe approvate per i vari servizi come precedentemente specificato al punto 2.5 per il corrente anno;
    - Stesura nuova proposta di regolamentazione delle tariffe (compartecipazione comunale) per il servizio della Casa di Riposo ed annesso centro Diurno per l'anno 2017 e seguenti;
  - c. Garanzia di trasparenza e qualità dei servizi anche attraverso il celere adeguamento della neo costituita azienda speciale al quadro normativo in materia di trasparenza delle pubbliche amministrazioni e attraverso le seguenti azioni specifiche:
    - Piena riconoscibilità attraverso vestiario e cartellino di riconoscimento per il personale operante nel servizio;
    - Rafforzamento e pubblicizzazione dei sistemi per il reclamo dei cittadini, da esplicitare attraverso la Carta dei servizi;
    - Effettuazione di campagne periodiche di rilevazione della qualità erogata e percepita dall'utenza del servizio
    - Pubblicazione sul sito istituzionale dell'Azienda e del Comune dei risultati ottenuti;
  - d. Piena integrazione dei servizi resi con il sistema socio assistenziale e socio sanitario nazionale e regionale con particolare riferimento all'accreditamento dell'Azienda Speciale presso l'USL per l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto

## 6 I servizi affidati

1. Presso il Centro di Servizi per persone anziane non autosufficienti "dott. Angelo Majoni" vengono erogate prestazioni di assistenza sanitaria (medica, infermieristica), riabilitativa (fisioterapia, psicologica, logopedica ed educativa), di attività tutelare ed assistenziale e di attività alberghiera.

### 6.1 Assistenza sanitaria (medica di base)

1. L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale convenzionato con l'ULSS n. 1 "Belluno" che svolge le seguenti prestazioni:
  - Visita e/o controllo di medicina generale;
  - Prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;

- Richiesta di visite specialistiche;
  - Proposte di ricovero ospedaliero.
2. L'attività medica viene prestata, sia presso l'ambulatorio, sia nelle camere di degenza.

## 6.2 Assistenza sanitaria (infermieristica)

1. Il Servizio Infermieristico è garantito tutti i giorni dalle 07.00 alle 21.00 e dalle ore 22.00 alle ore 07.00;
  2. Al servizio sono assegnati quotidianamente n. 4 infermieri professionali, suddivisi in n. 2 unità nella fascia oraria antimeridiana, 1 unità nella fascia oraria pomeridiana e 1 unità nella fascia oraria notturna per un totale di 27 ore giornaliere.
- Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:
- Somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
  - Medicazioni;
  - Sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;
  - Ricomposizione della salma e disbrigo pratiche burocratiche a seguito dei decessi avvenuti nella struttura;
  - Stesura ed aggiornamento periodico della cartella sanitaria informatizzata dell'ospite;
3. Le attività del personale infermieristico sono coordinate dal responsabile/coordinatore del Centro Servizi.
  4. Come previsto dal profilo professionale (D.M. n° 739 del 14.09.1994.) l'infermiere è il responsabile dell'assistenza: fondamentale è il suo apporto all'equipe assistenziale per pianificare, gestire e valutare i piani assistenziali individualizzati, svolge attività di natura tecnica, educativa, relazionale; collabora con il medico nel garantire la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche.
  5. Il personale infermieristico è il referente per gli operatori di assistenza nell'affrontare e gestire i problemi assistenziali degli ospiti; si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari.

## 6.3 Assistenza riabilitativa (fisioterapica, psicologica, logopedica ed educativa)

### 6.3.1 Assistenza fisioterapica

1. L'attività di riabilitazione consta di una gamma di metodiche terapeutiche orientate al mantenimento o al recupero di funzioni fisiologiche riguardanti i diversi comparti dell'organismo nei quali sia presente un danno provocato da una patologia o da un evento traumatico. Il servizio è assicurato per 38 ore settimanali con l'impiego di fisioterapisti/massoterapisti, che svolgono le seguenti prestazioni:
  - Mobilizzazione passiva e attiva assistita per limitare i danni legati all'immobilità;
  - Massaggio (antalgico e linfodrenante);
  - Riabilitazione neurologica;
  - Riabilitazione post chirurgica,
  - Rieducazioni posturali;
  - Deambulazione con o senza ausili;
  - Controllo del peso corporeo;
  - Gestione e controllo ausili;
2. L'attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza, dal lunedì al sabato.

3. La prima valutazione fisioterapica viene effettuata entro la prima settimana dalla data dell'ingresso dell'ospite (tramite test specifici). La prestazione di fisioterapia, se necessaria, sarà attivata entro i 15 giorni successivi la data di valutazione. Oltre all'intervento diretto, i fisioterapisti collaborano con gli operatori di assistenza, dando indicazioni sul recupero e mantenimento delle capacità residue. Il personale di fisioterapia si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari secondo gli orari esposti all'interno della Struttura.

### 6.3.2 Assistenza psicologica

1. La figura professionale dello Psicologo è presente per 24 ore settimanali, distribuite tra la Casa di Riposo e il Centro Diurno.
2. La psicologa si occupa della sfera cognitiva e affettiva degli OSPITI con:
  - Valutazione iniziale e monitoraggio dello stato cognitivo ed affettivo-comportamentale dell'anziano;
  - Colloqui individuali di sostegno;
  - Attività di stimolazione cognitiva e di reminiscenza, condotte in gruppo o individualmente, per persone con deterioramento cognitivo di grado lieve o moderato;
  - Attività per il mantenimento delle capacità funzionali residue e di stimolazione sensoriale, in gruppo o individuali, per persone con deterioramento cognitivo di grado severo
  - Redazione giornalino della Casa di Riposo e del Centro Diurno (in collaborazione con il servizio educativo)
  - Assistenza psicologica alle persone in fase terminale e/o ai familiari;
3. La psicologa predispone con i famigliari:
  - Colloqui di prima conoscenza, allo scopo di raccogliere informazioni utili per la stesura del PAI;
  - Spazio di ascolto, sostegno e informazioni sulle patologie dell'invecchiamento ai familiari che lo richiedano;
4. La psicologa offre agli operatori di assistenza:
  - Supervisione per problematiche relative alla gestione dei disturbi comportamentali in persone con deterioramento cognitivo moderato-grave;
  - Supervisione nelle dinamiche di gruppo
5. La psicologa è responsabile dei PAI, con compiti di programmazione del calendario mensile, raccolta documentazione clinica necessaria, coordinamento riunione di équipe e stesura del protocollo, verifica in itinere del PAI, sua condivisione con i familiari.
6. La psicologa si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari secondo gli orari esposti all'interno della struttura

### 6.3.3 Assistenza logopedica

1. La logopedista interviene sulle problematiche della persona nella comunicazione, nella deglutizione e nell'udito. Nei confronti degli ospiti del Centro Servizi sono previsti sia interventi individuali, su specifica segnalazione medica, sia attività di gruppo in collaborazione con altri professionisti. Gli interventi coinvolgono l'anziano, ma anche la sua famiglia, l'ambiente ed il personale al fine di trovare le strategie più opportune affinché la disabilità comunicativa non sia un ostacolo alla vita quotidiana.
2. Il servizio opera in stretta sinergia con il settore infermieristico, psicologico ed educativo.
3. Al servizio vengono dedicate ca. 15 ore mensili.
4. La logopedista si rende inoltre disponibile, per gli ambiti di propria competenza, a colloqui con l'ospite ed i familiari secondo gli orari esposti all'interno della struttura.



#### 6.3.4 Assistenza educativa

1. Il servizio educativo è garantito da educatori professionali che possono avvalersi della collaborazione degli addetti all'assistenza, obiettori di coscienza e di associazioni di volontariato.
2. Tali attività vengono svolte dal lunedì al sabato, festività infrasettimanali comprese.
3. Al servizio vengono dedicate ca. 44 ore settimanali per la Casa di Riposo e ca. 8 ore per il Centro Diurno.
4. L'educatore professionale nella sua funzione di curare il recupero e il reinserimento di soggetti portatori di menomazioni psico-fisiche, coinvolge gli ospiti in attività individuali e/o collettive in base ai programmi stabiliti nel PAI e le sue attività rientrano nelle seguenti categorie:
  - Attività ludiche (es. tombola, gioco a carte, canto...);
  - Attività cognitive (es. cruciverba, giochi di stimolazione della memoria, lettura quotidiano etc);
  - Laboratori con attività manuali (realizzazione di diversi tipi di lavori con svariati materiali seguendo il ritmo delle stagioni e delle festività, attività culinaria);
  - Attività motoria di gruppo su indicazione dei fisioterapisti;
  - Interventi riabilitativi (es. conversazionalismo, sostegno personale...);
  - Accompagnamento all'esterno (passeggiate, uscite sul territorio, visite a mostre, partecipazione a feste campestri);
  - Attività religiosa (dal lunedì al venerdì recita del Rosario presso il Centro Diurno).
5. Le attività di gruppo sono organizzate secondo una programmazione mensile che tiene conto della ricorrenze e delle disponibilità di Associazioni della comunità presenti sul Territorio.

#### 6.4 Attività tutelare e assistenziale

1. L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'ospite è garantita nell'arco delle 24 ore all'interno della Casa di Riposo e durante gli orari di funzionamento del Centro Diurno dagli operatori addetti all'assistenza, che agiscono sulla base di piani di assistenza individuali, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico infermieristiche, aggiornate in base all'andamento clinico dell'ospite.
  2. L'equipe assistenziale, nello svolgimento/aiuto delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.
  3. Alla Casa di Riposo, giornalmente, sono assegnati 16 operatori addetti all'assistenza che ruotano nei seguenti turni orari:
    - Dalle ore 06.00 alle ore 12,00;
    - Dalle ore 07,00 alle ore 13,00;
    - Dalle ore 07,00 alle ore 14,00;
    - Dalle ore 14,30 alle ore 20,30;
    - Dalle ore 14,00 alle ore 22,00;
    - Dalle ore 22,00 alle ore 06,00.
- Per un totale di 110 ore giornaliere
4. Al Centro Diurno sono assegnati 4 operatori addetti all'assistenza che ruotano nei seguenti turni orari:
    - Dalle 08,00 alle 14,00;
    - Dalle 14,00 alle 20,00;
- Per un totale di 24 ore giornaliere.
5. Per ogni turno orario sono previste specifiche linee guida che elencano le varie attività da svolgere.

6. Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

*Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona*

- Servizio di Igiene e Cura alla Persona: comprende l'igiene quotidiana, il bagno assistito periodico e la vestizione.
- La mobilitazione: prevede l'alzata e la rimessa letto dell'ospite; la variazione della postura per le persone allettate; l'assistenza nella deambulazione con l'impiego corretto degli ausili, in collaborazione con il servizio di riabilitazione.
- Alimentazione: per ospiti che necessitano di aiuto totale o parziale nell'alimentazione/idratazione, l'operatore di assistenza garantisce un aiuto personalizzato, con la finalità di salvaguardare le singole capacità residue della persona (tagliare le pietanze, imboccare, sorvegliare, stimolare ad alimentarsi).
- Controllo e gestione dell'incontinenza: prevede l'accompagnamento in bagno degli ospiti con capacità residue e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza.
- Assistenza notturna: assicura il controllo, la sorveglianza e la tutela degli ospiti, mediante frequenti controlli nelle singole stanze, in base ai livelli di dipendenza/non autosufficienza.

7. Attraverso interventi personalizzati e finalizzati alla risoluzione del bisogno dell'ospite, nell'arco del riposo notturno, sono programmati ulteriori interventi per garantire il cambio di postura, l'idratazione e la sostituzione dei presidi per l'incontinenza.

8. L'ospite in grado di soddisfare in autonomia le proprie necessità, può richiedere la collaborazione del personale in servizio attraverso la chiamata con il campanello.

### 6.5 Attività alberghiera

1. La casa di Riposo ed annesso Centro Diurno offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

#### 6.5.1 portineria/Ufficio Amministrativo

1. Il personale presente in portineria (*reception*) o in alternativa l'ufficio amministrativo garantisce l'accesso alla Struttura da parte dei visitatori.

La portineria/ufficio amministrativo è il punto centrale di riferimento e di informazioni per gli utenti (ospiti o suoi familiari) della Struttura.

#### 6.5.2 ristorazione

1. Il servizio di ristorazione viene svolto in appositi spazi dedicati a mezzo di personale comunale e/o convenzionato. Al servizio viene destinato n. 1 cuoco con mansioni di responsabile del servizio e n. 4 addetti alla ristorazione, per un totale di 150 ore settimanali. Il servizio consiste nella preparazione e fornitura di colazione, pranzo, merenda e cena agli ospiti della Casa di Riposo e dell'annesso Centro Diurno nonché la preparazione dei pasti richiesti dal servizio di Assistenza Domiciliare e dal Centro Infanzia. Le varie attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti sono svolte secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti. Il servizio attua il Piano di autocontrollo, analisi dei rischi e controllo dei punti critici secondo metodologia HACCP.

2. Il menù, approvato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS n. 1, è articolato in 4 settimane, per ogni giorno della settimana sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

3. Nell'ambito del menù giornaliero e delle alternative presenti l'ospite ha facoltà di scegliere le pietanze preferite.

4. Il responsabile di nucleo o suo incaricato, entro le ore 12 del giorno precedente, compila l'ordine da inoltrare al servizio cucina con le richieste degli ospiti.

5. Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso la dietista del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della

locale ULSS che collabora con il centro, dietro prescrizione medica, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

6. Il servizio è sottoposto a “controllo periodico qualità”

### 6.5.3 pulizie

1. Il servizio di pulizia e sanificazione riguarda i locali della Casa di Riposo, l'annesso Centro Diurno e le aree esterne ed è affidato a ditta esterna. Il numero di ore di prestazione per il servizio di pulizie, salvo diverse necessità e riferito all'attività quotidiana, è pari a 16 ore/ giornaliero.

2. L'attività di pulizia comprende la pulizia di: pavimenti, scale, corrimano, ringhiere, pareti, porte, maniglie, zoccoli, infissi e serramenti, quadri, soffitti e controsoffitti, radiatori e altri corpi scaldanti, ascensori, corpi illuminanti, davanzali, terrazze, aree esterne e marciapiedi (entro la recinzione della Struttura), arredi (sanitari e non), vetri e finestre, tendaggi rigidi vari e veneziane, garage. Il servizio viene svolto per garantire il raggiungimento dei risultati igienici quali:

a) salvaguardare lo stato igienico-sanitario degli ambienti;

b) mantenere integro l'aspetto estetico-ambientale dei locali;

c) salvaguardare le superfici sottoposte alle pulizie;

d) garantire una gradevole profumazione in tutti gli ambienti;

3. Per fare ciò vengono impiegati prodotti adeguati ai materiali delle strutture ed infissi.

4. Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone.

5. La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente; le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza quindicinale, mensile, semestrale, annuale, a seconda del tipo di intervento richiesto.

6. Tutte le operazioni di pulizia e sanificazione effettuate sono registrate quotidianamente.

7. Il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata dal personale addetto all'assistenza poiché rientrano negli interventi di assistenza indiretta della persona.

### 6.5.4 lavanderia/stireria

1. Il servizio viene effettuato da personale convenzionato nei locali lavanderia della Casa di Riposo Comunale.

2. Il servizio di guardaroba-lavanderia-stireria è garantito per n. 6 ore giornaliere per 365 giorni/anno. Il servizio è dedicato alla biancheria personale ed agli indumenti degli ospiti, nonché ogni altro capo, (es. coperte, copri letti, coprimaterassi, tovagliato, poltrone, tende etc.).

3. Il servizio comprende il lavaggio, la disinfezione, l'asciugatura, modificazione, adattamento e la stiratura della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti, da collocare poi in appositi carrelli, suddivisa per ospite, per essere poi trasferita nei vari reparti, negli armadi delle stanze degli ospiti o negli armadi di servizio della Struttura.

4. Il servizio di guardaroba comprende la conservazione, il rammendo e quant'altro necessario per una perfetta gestione della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti. Vengono inoltre garantiti:

❖ La corretta tenuta delle liste relativamente alla dotazione di vestiario di ciascun ospite affinché si possa verificare in qualsiasi momento l'eventuale necessità di integrazione della dotazione, nel caso in cui lo stesso sia insufficiente;

❖ La corretta tenuta del registro di carico e scarico della biancheria piana (oggetto di separato appalto);

❖ La consegna giornaliera degli indumenti nelle rispettive stanze degli ospiti garantendo tempi di lavaggio e preparazione di massimo 2 giorni consecutivi;

❖ Cambio stagionale degli armadi (inverno/estate) segnalando al coordinatore della Struttura eventuali necessità di integrazione di vestiario attraverso le apposite schede.

❖ In occasione di nuovi ingressi, il servizio di guardaroba provvede al controllo e sistemazione del vestiario nell'armadio e compila l'apposita scheda di rilevazione, segnalando al coordinatore di struttura eventuali problematiche rilevate. In caso di dimissione dell'ospite il

servizio ha il compito di preparare per il giorno previsto la dotazione di vestiario verificando che non vi siano ammanchi di capi;

#### 6.5.5 telefono

1. Tutte le camere di degenza hanno la possibilità di essere dotate di telefono diretto. Il centro Servizi dispone di Centralino con selezione passante che permette la chiamata diretta nella stanza dell'ospite.
2. L'addebito delle chiamate in uscita, se autorizzato dai familiari, verrà effettuato mensilmente in base alle tariffe applicate dal gestore del servizio telefonico utilizzato.

#### 6.5.6 servizio di assistenza religiosa

1. L'assistenza religiosa consiste nell'assistenza spirituale e morale degli ospiti, nell'amministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni liturgiche. Tale servizio è affidato ai sacerdoti della Parrocchia, compatibilmente con gli impegni che essa richiede.
2. E' garantita la celebrazione settimanale della S. Messa; vengono inoltre celebrati altri momenti liturgici (Santo Natale, Pasqua e commemorazione dei defunti).

#### 6.5.7 parrucchiere/pedicure/podologo

1. La presenza della parrucchiera è garantita un giorno alla settimana dalle ore 07.30 alle ore 12.00: Gli ospiti del Centro usufruiscono del servizio a rotazione mediante programmazione effettuata dalla responsabile di nucleo.
2. Il servizio comprende il taglio, piega, eventuale permanente o tinta.
3. Il servizio di pedicure/podologo è effettuato da operatori professionali a cadenze programmate;
4. Viene garantito il servizio per n. 10 ospiti al mese.

### 7 Standard di qualità minimi

1. Uno degli aspetti più importanti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi all'interno della Casa di Riposo Comunale e dell'annesso Centro Diurno è rappresentato dal dialogo continuo con l'utenza. Un dialogo in cui la parte dell'ascolto dei cittadini/utenti è primaria per arrivare ad un miglioramento continuo della qualità del servizio.
2. Al fine di creare un momento di ascolto strutturato e monitorare la qualità delle prestazioni erogate, adeguando le proprie azioni ai bisogni espressi, l'Azienda attiva strumenti di controllo attraverso verifiche cadenzate sull'andamento del progetto, rilevazioni periodiche fatte per iscritto sulla qualità del servizio erogato, analisi dei suggerimenti e dei reclami giunti al servizio.
3. La qualità del servizio in pratica si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.
4. L'Azienda, a tale scopo, dovrà istituire dei questionari di gradimento del servizio, da distribuire annualmente all'utenza. Gli stessi saranno analizzati e rielaborati successivamente per evidenziare positività e criticità del servizio al fine di migliorarne, laddove possibile, l'organizzazione ed erogazione.
5. Tali questionari nello specifico hanno l'obiettivo di monitorare gli elementi di seguito riportati attraverso l'individuazione di precisi indicatori di seguito elencati:

Personale:

Attività CASA DI RIPOSO	Indicatore di qualità	Target minimo	Modalità di misurazione
direzione	n.		
Coordinamento att. ass.	n. coordinatore/utenti	1 / 90	Ore annue/gg. presenza
Ass. infermieristica	n. infermieri/utenti	1 / 15	Ore annue/gg. presenza
Ass. tutelare	n. oss/utenti	1 / 2,5	Ore annue/gg. presenza
Serv. Educativo	n. educatori/utenti	1 / 60	Ore annue/gg. presenza
Serv. Ass. Sociale *	n. ass. sociali/utenti	1 / 120	Ore annue/gg. presenza
Servizio psicologico *	n. psicologi/utenti	1 / 120	Ore annue/gg. presenza
Servizi generali *	n. operatori ausiliari	4 part-time x 4 ore g.	Ore annue/365
Servizio lavanderia	n. operatori lavanderia	1 x 6 ore giorno	Ore annue/365
Preparazione Pasti *	n. operatori cucina	3,5 x 38 ore sett.	Ore annue/52
Manutenzione *	n. manutentore	1 x 19 ore sett.	= 786 ore annue
Serv. Fisioterapico *	n. fisioterapisti	1 x 38 ore sett.	= 1573 ore annue
Serv. Logopedico *	Presenza del servizio	trimestrale	Ore effettuate/utenti
Serv. Parrucchiere *	Presenza del servizio	mensile	Ore effettuate/utenti
Serv. Pedicure *	Presenza del servizio	mensile	Ore effettuate/utenti

\* = compreso annesso Centro Diurno

Attività CENTRO DIURNO	Indicatore di qualità	Target minimo	Modalità di misurazione
Ass. infermieristica	n. infermieri/utenti	0,75 / 30	Ore annue/gg.presenza
Ass. tutelare	n. oss/utenti	1 / 4	Ore annue/gg.presenza
Serv. Educativo	n. educatori/utenti	1 x 8 ore sett.	Ore annue/gg.presenza



## Standard di qualità

ATTIVITA'	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	LIMITE (DI RISPETTO)
Ammissione	Personalizzazione	Ore	Conoscenza da parte della struttura della valutazione effettuata dall'UVMD almeno 24 ore prima dell'accoglienza dell'ospite.	100%
Accoglimento ed inserimento	Personalizzazione ed umanizzazione: colloquio inserimento con l'ospite o familiare	Colloquio	Effettuazione da parte del coordinatore e responsabile di nucleo del colloquio con l'ospite o suo familiare prima dell'ingresso in struttura	100%
	Personalizzazione ed umanizzazione: raccolta informazione per il PAI	(Per CDR) Giorni	Colloquio della psicologa con il familiare di riferimento entro 15 giorni dall'ingresso allo scopo di raccogliere informazioni/osservazioni sull'ospite per il PAI	100%
	Informazione sui servizi	Colloquio	Consegna e presentazione all'ospite e/o ai familiari, della Carta dei Servizi della struttura, al momento dell'ingresso.	100%
	Pianificazione assistenza e Personalizzazione	Giorni	Effettuazione entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite della valutazione multidimensionale e redazione del Piano di Assistenza Individualizzato, da parte dell'equipe multiprofessionale	100%
	Personalizzazione ed umanizzazione	Giorni	Presentazione da parte della psicologa del PAI al familiare di riferimento entro 45 giorni dalla data di ingresso.	100%
Servizio sanitario	Presenza medica da parte del personale convenzionato con la struttura	Ore	Un medico è presente all'interno della struttura per almeno 18 ore settimanali dal lunedì al sabato (escluso giorni festivi)	100%
	Periodicità del controllo dello stato di salute	Anno	Ogni utente viene sottoposto almeno una volta all'anno a visita medica ed esami ematochimici	100%
	Periodicità del controllo dello stato di salute	Mesi/settimane	Rilevazione almeno mensile, da parte dell'infermiere, dei parametri vitali e settimanale della glicemia capillare per gli ospiti diabetici	100%

Servizio di assistenza alla persona	Igiene della persona: bagno completo assistito	Giorni	Effettuazione almeno ogni 10 giorni dal precedente, del bagno assistito, condizioni cliniche permettendo.	100%
	Tempestività degli interventi esterni	Giorni	Effettuazione della prestazione della parrucchiera entro 7 giorni dalla richiesta	100%
	Tempestività degli interventi esterni	Giorni	Effettuazione della prestazione del podologo entro 30 giorni dalla richiesta.	100%
	Qualità della vita residenziale: alzata quotidiana	Programmazione delle attività	Ad ogni ospite viene garantita almeno una alzata dal letto al giorno e posizionamento in poltrona o in carrozzina; (condizione clinica ed esigenze personali permettendo)	100%
	Prevenzione dei rischi da immobilizzazione	Ore	Per gli ospiti inseriti nel piano di prevenzione viene garantita una movimentazione al massimo entro 4 ore dalla precedente, come previsto dal piano assistenziale individuale.	100%
	Assistenza all'incontinenza	Numero controlli	Viene garantito il controllo giornaliero dei presidi per l'incontinenza, non inferiore a 4 volte al giorno, per l'ospite incontinente	100%
	Regolarità dell'alvo	Numero controlli	Ad ogni ospite non autosufficiente viene rilevato quotidianamente l'avvenuta evacuazione e registrata in specifica documentazione.	100%
Servizio fisioterapico	Tempestività nell'attivazione dell'intervento fisioterapico	Giorni	Attivazione dell'intervento ordinario riabilitativo, entro 15 giorni lavorativi dalla data di valutazione	100%
Servizio ristorazione	Personalizzazione menù	Giornaliero	Possibilità di scelta del menù giornaliero	100%
	Personalizzazione del menù	Giorni	Preparazione di diete personalizzate se prescritte in caso di problemi di deglutizione, masticazione o patologie particolari (diabete, ipertensione, obesità, nefropatia..) entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta.	100%
Servizi generali e lavanderia	Servizio di igiene e pulizia ambientale	Ore	Effettuazione una volta al giorno, della pulizia delle stanze, degli ambienti comuni, dei bagni.	100%
	Igiene: cambio biancheria piana	Giorni	Cambio della biancheria del letto entro 5 giorni dal precedente, salvo maggiore necessità	100%
	Presenza vestiario	Controllo	Presenza nell'armadio personale dell'ospite di almeno un cambio di vestiario completo, pulito, stirato ed integro.	100%

Servizio Educativo	Personalizzazione	Mese	Festeggiamento del compleanno dell'ospite nel corso del mese stesso del compleanno.	100%
	Presenza delle attività educative	Settimane	Si garantiscono almeno 5 tipi diversi di attività educative a settimana.	100%
	Personalizzazione	Giorni	Stesura di un Piano Educativo Individualizzato (PEI), inserito nel PAI, con specificate le attività individuali o di gruppo di animazione/riabilitazione a cui partecipa l'Ospite entro 30 giorni dall'ingresso	100%
	Uscite sul territorio	Numero eventi	Almeno 5 uscite l'anno in occasione di feste campestri, mostre, pranzi etc.	100%
	Pranzi in giardino	Numero eventi	Effettuazione del pranzo nel giardino della struttura almeno tre volte l'anno per ogni nucleo	100%