



CONDIVISIONE DATI CON FAMIGLIARI

ANNO 2020

Dati dal controllo di gestione

Indicatori statistici

Tab. 1.a – Ospiti presenti nell'anno				
INDICATORE	2017	2018	2019	2020
Autosufficienti	0	0	0	0
Non autosufficienti	92	83	82	102

Tab. 2.a – Provenienza ospiti				
INDICATORE	2017	2018	2019	2020
Residenti	60	52	56	63
Non residenti	32	31	26	39

Tab. 3.a – ospiti suddivisi per classe di età			
INDICATORE	Età	Maschi	Femmine
	45/64	1	0
	65/74	3	2
	75/79	1	3
	80/89	16	46
	90/99	5	21
	100 e oltre	1	3
	Totale	27	75

Dati dal controllo di gestione

Tab. 4.a – Personale al 31/12/ (compreso SAD e CD)

	2017	2018	2019	2020
Qualifica	Dipendenti azienda	Dipendenti azienda	Dipendenti azienda	Dipendenti azienda
Direttore	1	1	1	1
Coordinatori/infermiere	1	1	1	1
Amministrativi	2	2	2	2
Medici	1 (conv. Ulss)	2(conv. Ulss)	2(conv. Ulss)	2
Psicologi	1*	1*	1*	1*
Assistenti sociali	1	2	2	2
Educatori	2	2	2	2
Infermieri	6	6	5	4
Fisioterapisti	1	1	1	1
Logopedista	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)
Parrucchiera	1*	1*	1*	1*
Podologo	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)
Responsabili di nucleo	3	3	3	3
Addetti all'assistenza	28	29	29	27
Serv. Gen. cucina, lavanderia, pulizia locali)	11	10	11	11
Manutentore	1	1	1	1
Portierato	0	0	0	0
Totale personale	59	60	60	57

Dati dal controllo di gestione

Tab. 5.a – presenze

INDICATORE	2017	2018	2019	2020
Presenze teoriche	21900	21900	21900	21960
Presenze effettive	21536	21531	21552	19092
Assenze per ricovero	71	232	235	782
% di occupazione	98,66	99,37	99,48	90,50

Tab. 7.a – N. pasti preparati

	2017	2018	2019	2020
Casa di Riposo	43.072	43.062	43.104	38.184
Centro Diurno	3.221	4.208	4.948	996
Servizio Assistenza Domiciliare	7.019	9.524	9.601	9300
C.M Valboite – Facciamo un Nido e Altri	6.524	7.227	8.650	3684
TOTALI	59.836	64.021	66.303	52.164

Report del questionario 2020

Il questionario è stato somministrato online, vi è stata una buona percentuale di compilazione (84,31%, 43 su 51) ed un elevato livello di valutazione della soddisfazione complessiva (pari al 97,67%). Il questionario, rispetto agli anni precedenti, è focalizzato sulla comunicazione, in quanto aspetto fondamentale nel periodo di chiusura della Struttura alle visite nel periodo COVID. In generale il gradimento per i vari servizi è di buon livello (tra l'81% del servizio fisioterapico ed il 100% del servizio infermieristico e coordinatrice); per il servizio fisioterapico il dato è influenzato dall'assenza prolungata della professionista. Tra gli strumenti utilizzati per comunicare con le figure professionali, si predilige il telefono e la mail, mentre per comunicare con l'anziano il telefono e skype. Su richiesta di alcuni parenti, dal mese di aprile è stata introdotta la possibilità di effettuare videochiamate anche attraverso whatsapp, che risulta essere uno strumento facilmente accessibile da parte dei familiari. In merito alle visite in presenza, la qualità è ritenuta buona.

Il valore riportato in percentuale si riferisce alle risposte di "soddisfatto" e "molto soddisfatto".

N. questionari consegnati: 51

N. questionari compilati: 43

% di compilazione: 84,31%

Report del questionario 2020

Attività	%
Come valuta la comunicazione con la figura professionale del medico?	88,37
Come valuta la comunicazione con la figura professionale della coordinatrice di Struttura?	100
Come valuta la comunicazione con la figura professionale dell'infermiere?	100
Come valuta la comunicazione con la figura professionale della responsabile del piano di appartenenza?	86,05
Come valuta la comunicazione con la figura professionale del personale di assistenza?	93,02
Come valuta la comunicazione con la figura professionale della fisioterapista?	81,40
Come valuta la comunicazione con la figura professionale dell'educatrice?	93,35
Come valuta la comunicazione con la figura professionale della psicologa?	93,02
Si sente adeguatamente informato riguardo alle condizioni del suo familiare?	90,70
Quale strumento ritiene più idoneo per la comunicazione con le varie figure professionali della Struttura?	Telefono: 27 Mail: 11 Skype: 3 WhatsApp:1 Altro:1
Come valuta la qualità delle visite programmate in presenza con l'anziano?	95,35
Ha dei suggerimenti in merito all'organizzazione delle visite in presenza?	Risposte varie
Oltre alla visita in Struttura, quale strumento ritiene più idoneo per la comunicazione con l'anziano?	Telefono: 15 Videochiamata Skype: 14 Videochiamata WhatsApp: 8 Altro: 6
Indichi il suo grado di soddisfazione complessiva riguardo ai servizi offerti dalla Casa di Riposo	97,67



I SERVIZI OFFERTI

- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- SERVIZIO PSICOLOGICO
- SERVIZIO FISIOTERAPICO
- SERVIZIO EDUCATIVO
- SERVIZIO LOGOPEDICO
- SERVIZIO ASSISTENZIALE
- SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDICURE/PODOLOGO
- SERVIZIO RISTORAZIONE
- SERVIZIO PULIZIE, LAVANDERIA
- SERVIZIO MANUTENZIONE
- AMMINISTRATORE UNICO, DIREZIONE ED UFFICIO AMMINISTRATIVO
- IL CENTRO DIURNO
- IL SAD
- SERVIZI ASSISTENZA SOCIALE



Servizio infermieristico - Coordinatrice

- L'anno 2020 è stato un anno anomalo ed impegnativo per il servizio a causa della pandemia. La coordinatrice della Struttura è stata nominata referente Covid, affiancando la Direzione nella gestione dell'emergenza sanitaria che, specialmente nella seconda ondata autunnale, ha comportato difficoltà organizzative dovute alla carenza di personale assente per malattia ed ai contagi tra gli anziani della Struttura. E' stato predisposto un Piano per la gestione Covid con specifici protocolli operativi, adattati di volta in volta a quanto disposto dalle normative. **Sono stati eseguiti gli screening periodici con tampone su ospiti e personale, per un totale di n. 1266 tamponi al personale e n. 769 tamponi agli ospiti.** Il servizio infermieristico si è occupato anche di organizzare la formazione del personale sulle corrette pratiche per il contenimento dei contagi, utilizzando vari strumenti (formazione in presenza, materiale multimediale, dispense). Una criticità riscontrata durante l'anno è stata la carenza strutturale di infermieri reperibili sul mercato del lavoro; l'azienda sta cercando di porvi rimedio con incentivi economici. Considerata la delicatezza delle informazioni da far circolare durante la pandemia, il servizio ha prestato particolare attenzione alla comunicazione (con parenti, autorità sanitarie, dipendenti); ciò è stato riconosciuto anche dal risultato del questionario familiari, dove il gradimento per la comunicazione con Coordinatrice ed infermieri è pari al 100%. La Coordinatrice ha gestito inoltre, in collaborazione con il servizio educativo, le visite dei parenti (**almeno 4 visite al giorno**) nei periodi durante i quali erano possibili e le videochiamate degli anziani ai loro cari, utilizzando i tablet messi a disposizione dall'azienda.



Servizio infermieristico

PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE E MEDICHE

- VISITA MEDICA COMPLETA (entro 3 giorni lavorativi dall'ingresso dell'ospite)
- ALMENO UNA VISITA COMPLETA ALL'ANNO PER OGNI OSPITE
- COLLOQUI CON IL MEDICO su richiesta del familiare
- ESAMI EMATOCHIMICI (entro 15 giorni dall'ingresso dell'ospite e comunque almeno una volta all'anno)
- RILEVAZIONE MENSILE DELLA PA (almeno 1 volta al mese per tutti gli ospiti)
- CONTROLLO GLICEMIE A TUTTI I DIABATECI
- IDRATAZIONE EV PROGRAMMATA NEGLI OSPITI CRITICI PER PREVENIRE IL RISCHIO DI DISIDRATAZIONE

Servizio Psicologico

dr.ssa Del Favero Katia

Il Servizio psicologico prevede la figura della psicologa per 24 ore settimanali, distribuite nei 5 giorni della settimana e divise tra l'attività in Casa di Riposo e al Centro Diurno. Nei casi di persone residenti nel Comune di Cortina è prevista anche una prima visita a casa, con l'assistente sociale, per la compilazione della scheda SVAMA necessaria per l'accesso alla Casa di Riposo o al Centro Diurno

- ▶ Questo anno di attività professionale ha risentito profondamente dell'emergenza covid SARS per cui gli interventi professionali specifici e quelli in qualità di membro delle diverse equipe (PAI, Piano e Qualità) si sono modificate di continuo per essere di supporto alle diverse esigenze dei Servizi e della Struttura piu' in generale. Nello specifico:
 - ▶ nella **prima fase** di emergenza (aprile-maggio) ho sospeso le attività individuali (di sostegno e valutazione) integrandomi con le colleghe educatrici e la fisioterapista **in attività di promozione generale del benessere** (stimolazione cognitiva ai Piani, supporto emotivo ai gruppi di anziani,...)
 - ▶ Nel periodo da giugno a settembre ho ripreso le attività specifiche di **valutazione dello stato cognitivo ed emotivo**, presa in carico delle persone con specifico disagio attraverso **cicli di colloqui o stimolazione cognitiva, attività di stimolazione in collaborazione** con le educatrici
 - ▶ nella **seconda fase** di emergenza (ottobre-novembre) ho preso in carico **le telefonate di aggiornamento** delle condizioni complessive degli Ospiti residenti in Struttura con i loro familiari/referenti; ho aiutato nella **cura e gestione degli effetti personali** degli Ospiti che venivano spostati dai Piani per assicurare un minimo conforto emotivo agli stessi; ho infine sostenuto, dove possibile, **il mantenimento dei contatti telefonici** anziani-ospiti; ho condiviso **il carico emotivo degli operatori**; ho condotto **attività giornaliera di stimolazione cognitiva e di sostegno emotivo individuali e nel piccolo gruppo**

Servizio Psicologico

La psicologa è anche **Responsabile dei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI)** e in questo ruolo ha contatti con i familiari/referenti degli Anziani in distinti momenti:

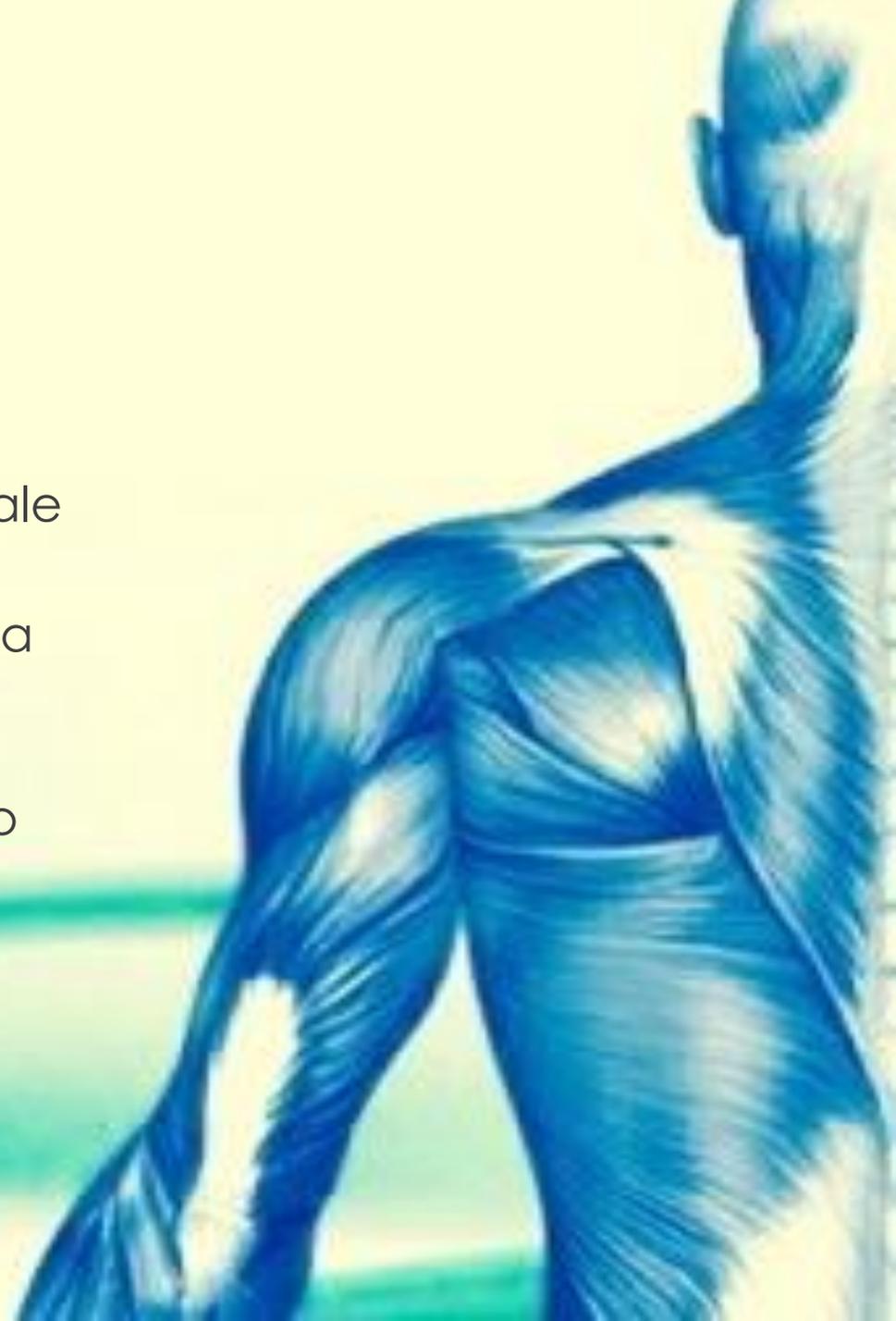
- **all'INGRESSO**, con l'educatrice: incontro di raccolta delle informazioni sulla storia di vita dell'anziano
- **ENTRO 45 GIORNI** ATTRAVERSO MAIL : condivisione del primo PAI fatto dall'èquipe di lavoro
- **MAIL DI AGGIORNAMENTO**: inviate regolarmente ai familiari/referenti ogni nuovo PAI definito per l'anziano

Nel 2020 si sono realizzati i PAI per tutti gli anziani al nuovo ingresso, mentre le verifiche sono state in alcuni casi differite perché abbiamo potuto lavorare in èquipe solo 6 mesi su 12

PAI EFFETTUATI NEL 2020	PRIMA STESURA	VERIFICA	TOTALE
PIANO ROSSO	6	12	18
PIANO GIALLO	6	11	17
PIANO VERDE	1	14	15
TOTALE	13	37	50

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

- ▶ Il Servizio di Fisioterapia è attivo mattino e pomeriggio dal lunedì al giovedì, ed il venerdì mattina, per un totale di 38 ore settimanali
- ▶ Fino ad ottobre 2020 è stata in servizio la Dott.ssa Zonta Valentina, sostituita fino ad oggi dalla Dott.ssa Buzzelli Federica
- ▶ Si occupa di valutare le problematiche di tipo motorio dell'anziano per attuare programmi riabilitativi personalizzati
- ▶ Vengono svolte sia attività individuali che di gruppo, in collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura



<p>CON L'ANZIANO</p> 	<p>VALUTAZIONE</p>	<p>Entro 7 giorni dall'ingresso</p> <p>Rivalutazione ad ogni PAI e ad ogni variazione significativa</p> <p>Valutazione della necessità di ausilio ed eventuale richiesta all'ULSS</p> <p>Segnalazione al MMG di necessità di visita fisiatrica</p> <p>Aggiornamenti periodici alla persona di riferimento</p> <p>Nel 2020 sono state eseguite n. 71 valutazioni</p>
<p>CON LE ALTRE FIGURE</p> 	<p>FISIOTERAPIA INDIVIDUALE</p>	<p>Entro 15 giorni dall'ingresso in Struttura (se necessario)</p> <p>Eventuale inserimento dopo le rivalutazioni o su segnalazione</p> <p>Monitoraggio periodico</p> <p>Nel 2020 sono stati eseguiti n. 755 interventi individuali e coinvolti n. 44 anziani</p>
<p>CON LE ALTRE FIGURE</p>	<p>ATTIVITA'</p>	<p>Attività motoria di gruppo con l'Educatrice (circa 20 anziani)</p> <p>Attività di piazza con l'Educatrice (circa 15 anziani)</p> <p>Le attività sono state eseguite durante i periodi covid-free</p>
	<p>SERVIZIO</p>	<p>Valutazioni domiciliari su richiesta dell'Assistente Sociale</p> <p>Partecipazione alle riunioni del Gruppo Qualità e PAI</p> <p>Aggiornamento periodico del Protocollo Contenzioni, delle Modalità di trasferimento, della Svama Web</p> <p>Prestito di ausili sul territorio</p>

IL SERVIZIO EDUCATIVO

dr.ssa Sperandio Eddy

- ▶ Quest'anno le attività settimanali sono state ritirate e/o modificate a causa del Covid-19 e delle precauzioni che sono state messe in atto a seconda delle fasi : nel periodo **gennaio/febbraio** sono state riconfermate attività di gruppo e individuali come gli anni precedenti; nel periodo **marzo/maggio** le attività educative sono state condotte solamente nei piani e nel nucleo Covid; nel periodo Covid Free **giugno/settembre** sono riprese le uscite in giardino e le attività in collaborazione con la fisioterapista e con la psicologa; nel periodo **ottobre/dicembre** si è fornito supporto al piano e le attività sono state rimodulate: alla mattina condotte al piano ed i pomeriggi sono stati dedicati alle videochiamate con i familiari

Ad oggi il servizio educativo della Casa di Riposo si occupa di:

- ▶ Stendere 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**)
- ▶ Compilare le schede di valutazione socializzazione e valutazione attività educative (**entro 30 giorni dall'ingresso**)
- ▶ Incontrare i parenti di riferimento all'ingresso in Struttura in collaborazione con la psicologa (**entro 10 giorni dall'ingresso**)
- ▶ Valutare la partecipazione alle attività educative, sulla base delle informazioni raccolte sull'ospite (incontro con ospite e familiari, SVAMA, ecc.) (**entro 10 giorni dall'ingresso**)
- ▶ Garantire almeno 5 tipi diversi di attività settimanali, individuali o di gruppo (nel periodo Covid Free)
- ▶ Organizzare il servizio di volontariato (in collaborazione con AUSER di Cortina) e religioso (Fratelli Difesa) - nel periodo Covid Free
- ▶ Organizzare uscite esterne alla struttura in occasione di feste campestri, mostre, etc. (sospese per questo anno)
- ▶ Organizzare eventi interni mensili e stagionali ma sospese per questo anno a causa del Covid (es: feste compleanno mensili, festa di Carnevale, Natale, feste con enti ed associazioni del territorio, cori,...)
- ▶ Partecipare ad attività multiprofessionali (es: Pet Therapy...) sospese per questo anno

il servizio educativo (periodo Covid Free)

GIORNO		ATTIVITA'	PARTECIPAZIONE (MASSIMA)	VOLONTARI
LUNEDI	MATTINO	CANTO (con EP CD)	35	2 PASSEGGIATA
	POMERIGGIO	ATTIVITA' AL PIANO ROSSO	12 + 1 AL CD	-
MARTEDI	MATTINO	ATTIVITA' CON FISIOTERAPISTA IN SALA BAR	25 + 12	1 ROSARIO 2 PASSEGGIATA
	POMERIGGIO	ATTIVITA' MANUALI AL CD	10	3 ATTIVITA' CD E CDR
MERCOLEDI	MATTINO	ATT.INDIVIDUALI -	2 + 1 AL CD + 12	1 ROSARIO 1 PASSEGGIATA
	POMERIGGIO	ATTIVITA' MOTORIA DI GRUPPO (CON FKT)	23	-
GIOVEDI	MATTINO	ROSARIO SALETTA -1 ATTIVITA' CON PSICOLOGA IN SALA BAR	15 + 12	1 ROSARIO 1 PASSEGGIATA
	POMERIGGIO	ATTIVITA' AL P. GIALLO	15 + 1 AL CD + 8	-
VENERDI	MATTINO	TOMBOLA (con EP CD)	31	1 PASSEGGIATA 5 ATTIVITA'
	POMERIGGIO	ATTIVITA' AL PIANO VERDE	15+ 1 AL CD	-
SABATO	MATTINO	MESSA	35	3 ATTIVITA'

periodo Covid:
Sono state effettuate videochiamate con i familiari.

TOTALE : In media, vengono coinvolti circa **24** ospiti al mattino e circa **15** il pomeriggio.
Sono seguiti circa **7** ospiti in attività individuali;
Svolgono autonomamente attività al piano **5** ospiti sono attivi circa **20** volontari AUSER (att.gruppo, passeggiate, autisti)

DATA	EVENTO	PARTECIPANTI
06/01/2020	FESTA CON GLI ALPINI	40
19/01/2020	VISITA DEL VESCOVO	OSPITI PRESENTI NELLE SALE DEI PIANI
31/01/2020	FESTA DEI COMPLEANNI DI GENNAIO	39
28/02/2020	FESTA DEI COMPLEANNI DI FEBBRAIO E CARNEVALE	39
01/03/2020	VISITA DEI BAMBINI DELL'ASILO PER CARNEVALE	34
	EVENTI SOSPESI	

il servizio educativo
(periodo Covid) in collaborazione con l'educatrice del CD

Periodo	Attività orario
Marzo/maggio	la mattina a rotazione attività sui piani
Ottobre/ Dicembre	Il pomeriggio videochiamate dalle ore 14,30 alle ore 17,00



SERVIZIO LOGOPEDICO

- ▶ 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.
- ▶ Il servizio opera in stretta sinergia con il settore infermieristico, psicologico ed educativo.
- ▶ Al servizio vengono dedicate ca. 10 ore mensili.
- ▶ 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.
- ▶ Il servizio logopedico è stato sospeso a partire dal mese di marzo 2020 e non più riattivato per motivi legati all'emergenza sanitaria in atto.

Servizio assistenziale

- ▶ L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'ospite è garantita nell'arco delle 24 ore all'interno della Casa di Riposo 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. L'equipe assistenziale, nello svolgimento/aiuto delle attività di cura, stimola la persona al mantenimento e, se possibile, al recupero delle capacità residue.
- ▶ Nel corso dell'anno 2020 l'attività assistenziale è stata fortemente condizionata dal diffondersi della pandemia da Covid 19, che, purtroppo, ha colpito il ns. Centro di Servizio sia nella primavera che nei mesi di ottobre e novembre. Al rientro della fase emergenziale, abbiamo mantenuto un nucleo Covid al primo piano del Centro Servizi con una disponibilità di n. 20 posti letto da utilizzarsi anche per l'accoglienza di ospiti provenienti da altre strutture. (n. 16 ospiti positivi provenienti dalle Case di Riposo di Auronzo e S. Stefano di Cadore).
- ▶ Alla Casa di Riposo, giornalmente, sono assegnati 16 operatori addetti all'assistenza. **Nel corso dell'anno 2020 sono stati assistiti complessivamente 102 anziani non autosufficienti.**

Servizio assistenziale

Nello specifico vengono garantiti i seguenti servizi:

- ▶ Servizio di Igiene e Cura alla Persona: comprende l'igiene quotidiana, il bagno assistito periodico e la vestizione.
- ▶ La mobilizzazione: 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.

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.

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.



SERVIZIO PARRUCCHIERE/PEDICURE/PODOLOGO

- ▶ 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. Il servizio comprende il taglio, piega, eventuale permanente o tinta.
- ▶ Il servizio di pedicure/podologo è effettuato da operatori professionali a cadenze programmate. Viene garantito il servizio per n. 10 ospiti al mese.
- ▶ Il servizio di parrucchiere e pedicure è stato sospeso a partire dal mese di marzo 2020 e non più riattivato per motivi legati all'emergenza sanitaria in atto.



Servizio ristorazione

- ▶ Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dal Centro Servizi
- ▶ Al servizio viene destinato n. 1 cuoco con mansioni di responsabile del servizio, n.1 vice responsabile e n. 2 addetti alla ristorazione
- ▶ 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
- ▶ Il menù è approvato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS n. 1 Dolomiti
- ▶ Nell'ambito del menù giornaliero e delle alternative presenti l'ospite ha facoltà di scegliere le pietanze preferite. 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
- ▶ Il servizio è sottoposto a "controllo periodico qualità"
- ▶ **Nel corso dell'anno 2020 sono stati complessivamente preparati n. 52.164 pasti**



Servizio pulizie e lavanderia

- Il servizio di pulizia e sanificazione riguarda i locali della Casa di Riposo, l'annesso Centro Diurno e le aree esterne ed è svolto da personale del Centro Servizi
- 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;
- Per fare ciò vengono impiegati prodotti adeguati ai materiali delle strutture ed infissi.
- Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone.
- Le pulizie vengono programmate in base a quanto previsto dal Piano di Pulizia e Sanificazione

Servizio pulizie e lavanderia

- ▶ Il servizio di guardaroba-lavanderia-stireria è garantito per n. 6 ore giornaliere per 365 giorni/anno ed è svolto dal personale del Centro Servizi. 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.).
- ▶ 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.
- ▶ 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;
 - Il 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.



Servizio manutenzione

- ▶ Il Manutentore garantisce il perfetto stato di efficienza dei locali, impianti ed attrezzature della struttura.

Ha la responsabilità di:

- in caso di segnalazione di guasto, effettuare gli interventi richiesti registrandoli sul Registro riparazioni o individuare e contattare le ditte competenti per la gestione degli stessi;
- controllare il rispetto delle scadenze definite nello Scadenzario manutenzioni periodiche ed eventualmente contattare le ditte di mancato rispetto delle scadenze;
- verificare l'esecuzione degli interventi di manutenzione da parte delle ditte esterne, registrandoli sul Registro riparazioni o sullo Scadenzario manutenzioni periodiche e consegnare i rapporti di intervento all'Ufficio Amministrativo

Nel corso dell'anno 2020 sono stati eseguiti n. 478 interventi di riparazione

AMMINISTRATORE UNICO, DIREZIONE ED UFFICIO AMMINISTRATIVO

- ▶ L'Amministratore Unico è il Legale Rappresentante dell'Azienda. Esprime ed interpreta gli indirizzi di politica amministrativa e sociale programmati dal Comune di Cortina d'Ampezzo nell'ambito delle proprie prerogative; determina gli obiettivi strategici aziendali assicurandone il raggiungimento; nomina il Direttore dell'Azienda.
- ▶ Il Direttore attua gli indirizzi e garantisce il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'Amministratore Unico. E' responsabile della gestione, dell'organizzazione e programmazione delle attività che si svolgono nella struttura nonché del loro coordinamento con eventuali altri servizi eseguiti da altri soggetti istituzionali o privati. Svolge pertanto le funzioni di complessivo coordinamento delle attività e dirige il personale dell'Azienda. Attua il controllo di gestione dei singoli servizi e sulla qualità dei servizi erogati. Si rapporta in via gerarchica al all'Amministratore Unico dell'Azienda
- ▶ L'Ufficio cura gli aspetti amministrativi riguardanti il funzionamento della Struttura. Ha la responsabilità di:
 - redigere i capitolati di gara, in collaborazione con le figure professionali coinvolte nel servizio/fornitura da affidare;
 - effettuare gli ordini d'acquisto di prodotti per l'igiene della persona, l'incontinenza, la lavanderia, le pulizie ambientali e la verifica della corrispondenza tra materiale consegnato, documento di trasporto e quanto effettivamente ordinato, provvedendo ad eventuale sollecito rispetto ad eventuale materiale mancante;
 - effettuare ordini a seguito di richieste di acquisto provenienti dai servizi e approvate dal Direttore;
 - provvedere alle registrazioni contabili, al controllo delle fatture, al pagamento e all'archiviazione della documentazione;
 - effettuare, annualmente e/o alla scadenza del contratto, la valutazione dei fornitori sulla base delle non conformità rilevate in relazione all'esecuzione della fornitura, in collaborazione con le figure responsabili delle verifiche delle forniture, registrandola nello Scadenzario determine e contratti;
 - occuparsi degli aspetti amministrativi legati ai contratti degli ospiti della Struttura;
 - collaborare con il Direttore nella gestione delle procedure di selezione e gestione amministrativa del personale;
 - occuparsi del servizio di segreteria ed accoglienza visitatori



il Centro Diurno

- Il CD è un servizio semiresidenziale che offre un sollievo alle famiglie senza sradicare l'anziano dal suo ambiente di vita.
 - E' aperto tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e offre anche la possibilità del trasporto da e verso casa degli ospiti nei periodi covid free.
 - Offre un supporto a livello assistenziale, infermieristico, di animazione e occupazionale.
 - Oltre alle attività previste quotidianamente, gli ospiti vengono coinvolti in progetti in collaborazione con la CdR e partecipano a tutte le uscite previste sul territorio nei periodi covid free.
- 



il Centro Diurno

- ▶ L'educatrice al Centro Diurno è anche responsabile del servizio da Luglio 2017, la sua presenza è prevista ogni giorno, per un totale di 30 ore settimanali; si occupa di programmare, organizzare e gestire le attività educative quotidiane avvalendosi dell'aiuto degli operatori e di volontari; di coordinare il lavoro degli operatori; collabora con l'educatore CdR sia per l'organizzazione delle attività quotidiane che per la realizzazione di progetti che riguardano entrambi i servizi. Collabora con tutte le figure professionali presenti in struttura, partecipa alla realizzazione dei PAI, alle riunioni di équipe e alle riunioni qualità. Collabora con il SAD per quanto riguarda l'inserimento di nuovi ospiti al servizio e per la gestione degli ospiti che usufruiscono di entrambi i servizi.
- ▶ Durante i mesi di Gennaio e Febbraio 2020 le normali attività si sono susseguite al CD con la presenza di 17 ospiti, dai primi di Marzo la chiusura del CD a causa dell'emergenza Covid ha comportato una riorganizzazione del lavoro. L'educatrice CD dal mese di marzo ha supportato le attività educative sui piani, effettuato videochiamate con i parenti, mantenuto contatti telefonici con gli ospiti del CD che hanno attivato o potenziato il SAD spinti dal bisogno improvviso. Durante l'estate al pomeriggio ha seguito le visite dei familiari negli spazi dedicati attuando 4 visite al giorno. Dal mese di ottobre si sono dovute sospendere le visite a causa di un nuovo focolaio covid in CdR.

il Centro Diurno (Attività svolte fino ai primi di marzo 2020)

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
Mattina 2 OSS+ED Canto (sala bar)	2 OSS Cura della persona	2 OSS+ED Espressione corporea	2 OSS Giochi da tavolo e carte	2 OSS+ED Tombola (sala bar)	2 OSS Messa
Pomeriggio 1 OSS+ED Attività culinaria	1 OSS+E D Attività manuali	1 OSS Attività motoria con ED CdR e FKT	1 OSS+ED Attività manuali	1 OSS+ psicologa Attività cognitiva	1 OSS Attività manuali Al CD



Il Servizio di Assistenza Domiciliare

- ▶ Il Servizio di Assistenza Domiciliare (S.A.D.) è costituito da un complesso di interventi e prestazioni socio assistenziali, fra loro coordinati, erogati a domicilio, finalizzati a:
 - ▶ Consentire la permanenza nel proprio ambiente di vita, mantenendo il ruolo e l'autonomia di singoli o nuclei familiari che, per esigenze permanenti o temporanee, hanno necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, al governo degli ambienti domestici, alla vita di relazione e alla gestione del pasto;
 - ▶ Evitare il ricorso all'istituzionalizzazione impropria;
 - ▶ Ridurre gli stati di emarginazione fisica e psicologica, esclusione sociale e isolamento e prevenire aggravamenti dello stato di salute della persona per cause di trascuratezza e abbandono
 - ▶ Le prestazioni del Servizio sono coordinate dall'A.S. competente ed erogate presso il domicilio della persona da Operatori Socio-Sanitari debitamente formati, con orario che si distribuisce nel seguente modo:
 - ▶ Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00.
 - ▶ Il Sabato dalle ore 07.00 alle ore 14.00.

Attività svolte del 2020

- ▶ Nonostante le oscillazioni che contraddistinguono da sempre il numero di utenti beneficiari del servizio, negli ultimi anni l'organico a disposizione ha lavorato infaticabilmente per soddisfare il numero di richieste pervenute e i bisogni della cittadinanza di Cortina d'Ampezzo.

Nello specifico nel corso dell'anno di riferimento:

- ▶ sono stati seguiti complessivamente 81 utenti;
- ▶ sono state erogate 4725 ore di assistenza.
- ▶ sono stati consegnati 9300 pasti;
- ▶ Per quanto concerne il **gradimento espresso dall'utenza e dalle loro famiglie attraverso i questionari annuali**, il dato si mantiene molto positivo, con una soddisfazione complessiva pari al 92,86%; in miglioramento rispetto all'anno precedente (88,57%).
- ▶ Feedback nettamente positivi si registrano soprattutto nelle voci che riguardano l'operato delle O.S.S.. Stabile il gradimento rispetto al ruolo del coordinatore, mentre qualche criticità in più rispetto alle annate precedenti è emersa nell'ambito del servizio pasti. L'argomento è stato oggetto di riflessione interna e sono state adottate delle strategie per monitorarne la qualità durante il corso dell'anno attraverso controlli a campione effettuati a domicilio e un ascolto più attento delle osservazioni degli utenti.

Il Servizio Sociale Professionale

- ▶ Il servizio Sociale Professionale si rivolge a tutti i residenti (adulti e minori) che si trovano in difficoltà o che hanno bisogno di consulenza ed orientamento per l'accesso ai servizi territoriali specialistici. Pertanto il servizio è finalizzato a:
 - ▶ Ridurre le situazioni di rischio e di emarginazione sociale tramite l'attivazione di una rete sociale di supporto formale ed informale e l'avviamento di specifici aiuti come la presentazione della domanda per abbattimento barriere architettoniche, tessera agevolata trasporti, Impegnativa di Cura Domiciliare, ecc.;
 - ▶ Contrastare le situazioni di povertà attivando supporti e progetti per il sostegno al reddito come: richiesta ed analisi per Contributi economici Straordinari Comunali, Bonus energia, Assegno di Maternità, Assegno per i Nuclei Familiari numerosi, Sostegno all'Abitare, Fondo Sociale Affitti, ecc.;
 - ▶ Integrare la rete sociale con i servizi socio-sanitari specialistici e del terzo settore;
 - ▶ Progettare ed Organizzare le attività di socializzazione per la popolazione anziana quali: Soggiorno Termale e Marino, Ginnastica per la terza età, Castagnata e Strenne Natalizie;
 - ▶ Attivare il servizio di trasporto sociale tramite le associazioni di volontariato dell'Auser e della Croce Bianca;
 - ▶ Collaborare con l'Autorità Giudiziaria e l'UEPE per la realizzazione e la gestione dei progetti di lavoro socialmente utile;
 - ▶ Amministratore si Sostegno: consulenza alle famiglie e attivazione delle pratiche per il ricorso;

Attività svolte del 2020

Rispetto alle attività standard, quest'anno si è visto un notevole incremento di lavoro a seguito della pandemia, la quale ha determinato l'attivazione di nuovi e molteplici aiuti ai cittadini, tra i quali i Buoni Alimentari Covid, Fondi Affitti Covid, Fondi Straordinari Covid, ecc.

Nello specifico nel corso dell'anno di riferimento sono stati seguiti 182 utenti:

- Impegnativa di Cura Domiciliare: 13 pratiche;
- Bonus energia: 11 pratiche;
- Lavori di Pubblica utilità: 3 progetti attivati e conclusi;
- Contributi economici: 5 domande di contributi economici per bisogni socio-sanitari, di queste 4 sono state accolte e liquidate;
- FSA2020: Il servizio si è occupato direttamente dell'inoltro di 2 domande e del supporto di altri 3 cittadini nell'invio autonomo della domanda. In tutto sono pervenute 7 domande per le quali attualmente si sta svolgendo l'istruttoria;
- Bonus alimentare covid-19: Sono state raccolte, controllate ed istruite, tramite quattro commissioni interne, 111 domande delle quali: 78 sono state accolte e liquidate mentre altre 33 sono state respinte. Inoltre sempre legata a tale iniziativa, sono stati inviati 21 pacchi alimentari tramite la protezione civile. Attualmente è stato realizzato e concluso l'iter di avviamento della successiva edizione del medesimo aiuto, pertanto le nuove domande verranno raccolte tra la fine del mese di dicembre 2020 e gennaio 2021;
- Altre pratiche: sono state realizzate altre 20 pratiche di diversa natura che vanno da UVMD per adulti e minori, colloqui informativi e di approfondimento per l'attivazione di servizi (AdS, casa di riposo, servizi per minori, ecc..) e bandi regionali/provinciali per l'emergenza covid-19, relazioni per il Comune relative ad utenti in carico, invii a servizi specialistici, collaborazione con i carabinieri rispetto a varie situazioni di disagio segnalate dai famigliari e supporto ai cittadini nella realizzazione autonoma di alcune pratiche (ISEE, Invalidità civile, domande case Ater, FSA2020, ecc);