



CONDIVISIONE DATI CON FAMIGLIARI

ANNO 2021



Estratto verbale riesame della direzione anno 2021

Breve estratto del riesame della direzione volto ad analizzare il periodo intercorrente dall'ultimo verbale di riesame del 01.02.2021 e per individuare eventuali azioni di miglioramento per l'anno 2022. In merito alla gestione della pandemia legata al COVID19, tutto il personale e gli ospiti della Struttura risultano essere vaccinati secondo quanto previsto dalle autorità sanitarie. La capacità ricettiva della Casa di Riposo è stata riportata a 60 posti letto; in accordo con l'Amministrazione Comunale, il Centro Diurno ha riaperto da agosto 2021 con orario ridotto 8-13; il progetto per la creazione delle stanze di isolamento è stato finanziato e dovrà essere trovata una nuova collocazione per il CD. Sono state ripristinate le visite in presenza da parte dei famigliari, utilizzando lo spazio del Centro Diurno quando non occupato dagli utenti; è stata inoltre acquistata "una stanza degli abbracci" che potrebbe consentire il proseguimento delle visite ed il contatto tra anziani e famigliari anche nel caso di presenza di casi positivi all'interno della Struttura. Sono riprese le attività di socializzazione e di animazione di gruppo, che si svolgono in sala bar o all'esterno quando possibile. Nel corso del mese di aprile 2021 è stata ottenuta la certificazione ISO per il servizio residenziale; ciò ha permesso di "certificare" qualitativamente l'ottemperanza di tutte le procedure gestionali predisposte in questi anni e di porre in essere le eventuali azioni migliorative. In merito alla gestione del personale, sono stati organizzati momenti di formazione e di ascolto, dai quali sono emerse proposte (quali la modifica della modalità di svolgimento delle riunioni di equipe), attuate a partire dal mese di aprile; è stato inoltre rifatta la valutazione dello stress da lavoro correlato con medico competente, con documento approvato ad aprile 2021. In merito alla richiesta di ristrutturazione all'Amministrazione Comunale dell'immobile ex Casa di Riposo, concedendo nel frattempo l'utilizzo dell'immobile "Casa dei Frati" da utilizzare quale foresteria aziendale, a giugno 2021 è stata deliberata l'Assegnazione dell'immobile in oggetto e sono state formulate proposte all'Amministrazione per la sistemazione ambienti, in attesa di riscontro. Si è inoltre proceduto ad approvare condizioni economiche migliorative per il personale infermieristico (Approvati con Delibera n. 8 del 15/09/2021). Sono stati pubblicati nel mese di settembre bandi di selezione ad evidenza pubblica per personale infermieristico ed assistenziale. A causa dell'assenza del personale infermieristico, si è reso necessario sospendere il servizio infermieristico notturno.

Dati statistici dal controllo di gestione

Tab. 1.a – Ospiti presenti nell'anno

INDICATORE	2017	2018	2019	2020	2021
Autosufficienti	0	0	0	0	0
Non autosufficienti	92	83	82	102	68

Tab. 2.a – Provenienza ospiti

INDICATORE	2017	2018	2019	2020	2021
Residenti	60	52	56	63	47
Non residenti	32	31	26	39	21

Tab. 3.a – ospiti nell'anno suddivisi per classe di età

INDICATORE	Età	Maschi	Femmine
	45/64	0	0
	65/74	3	3
	75/79	0	4
	80/89	8	26
	90/99	4	19
	100 e oltre	0	1
	Totale	15	53

Dati statistici dal controllo di gestione

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Qualifica	Dipendenti azienda	Dipendenti azienda	Dipendenti azienda	Dipendenti azienda	Dipendenti azienda
Direttore	1	1	1	1	1
Coordinatori/infermiere	1	1	1	1	1
Amministrativi	2	2	2	2	3
Medici	1 (conv. Ulss)	2(conv. Ulss)	2(conv. Ulss)	2(conv. Ulss)	2(conv. Ulss)
Psicologi	1*	1*	1*	1*	1*
Assistenti sociali	1	2	2	2	2
Educatori	2	2	2	2	2
Infermieri	6	6	5	4	4
Fisioterapisti	1	1	1	1	1
Logopedista	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	0
Parrucchiera	1*	1*	1*	1*	1*
Podologo	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	1 (appalto servizi)	0
Responsabili di nucleo	3	3	3	3	3
Addetti all'assistenza	28	29	29	27	29
Serv. Gen. cucina, lavanderia, pulizia locali)	11	10	11	11	9
Manutentore	1	1	1	1	1
Portierato	0	0	0	0	0
Totale personale	59	60	60	57	58

Dati Statistici dal controllo di gestione

Tab. 5.a – presenze

INDICATORE	2017	2018	2019	2020	2021
Presenze teoriche	21900	21900	21900	21960	21900
Presenze effettive	21536	21531	21552	19092	21337
Assenze per ricovero	71	232	235	782	143
% di occupazione	98,66	99,37	99,48	90,50	97,43

Tab. 7.a – N. pasti preparati

	2017	2018	2019	2020	2021
Casa di Riposo	43.072	43.062	43.104	38.184	42.674
Centro Diurno	3.221	4.208	4.948	996	311
Servizio Assistenza Domiciliare	7.019	9.524	9.601	9300	7.929
C.M Valboite – Facciamo un Nido e Altri	6.524	7.227	8.650	3684	2.109
TOTALI	59.836	64.021	66.303	52.164	53.023

Dati Statistici dal controllo di gestione

Tab. 6.a – Ore annue per attività

Attività	2017*	2018	2019	2020	2021
Responsabile servizio	2.010	1.873	1.859	2.299	2.459
Amministrativo	1.336	2.739	2.785	2.949	3.105
Addetti all'assistenza	34.705,5	42.519	40.782	41.974	43.359
Fisioterapia	1.274	1.459	1.423	1.177	1.702
Psicologo	1.096	959	983	1.075	1.131
Servizio infermieristico	9.037	9.990	11.243	11.775	9.560
Pulizie / Lavanderia	7.423	8.701	9.269	8.703	8.736
Cucina	4.756,5	7.488	6.328	7.199	7.054
Animazione	1.424,5	1.681	1.606	2.495	2.840
Assistente Sociale					850
Centralino/portineria	-	-	-	-	-
Parrucchiere/pedicure/podologo	224,5	227	191	150	269
Logopedista	42	52	-	-	
Manutentore	1.181	1.755	1.557	1.705	1.521
Totali	64.510	79.443	78.026	81.501	82.593



Report

questionario

2021

Nel corso del mese di marzo 2022 sono stati somministrati i questionari ai familiari degli ospiti; il questionario è stato somministrato online, sono stati compilati n. 30 questionari su un totale di 57 ospiti per la Casa di Riposo e n. 3 questionari su 6 utenti del entro Diurno. Si riscontra un elevato livello di valutazione della soddisfazione complessiva dei due servizi pari al 100,00%.

Report del questionario 2021

	cdr	cd
Numero questionari compilati	30	3
Numero questionari consegnati	57	6
Percentuale	52,63%	50,00%

Domande questionari 2021	2021	2020
Quanto si ritiene soddisfatto/a della trasmissione di informazioni e comunicazioni in merito a significative variazioni dello stato di salute dell'Ospite da parte dei medici della Struttura?	96,97%	88,37%
Quanto si ritiene soddisfatto/a del processo di preparazione all'ingresso in Struttura, accoglienza e dell'aggiornamento periodico in merito alle condizioni generali dell'ospite da parte del Coordinatore della Struttura?	96,97%	100,00%
Come valuta la tempestività delle comunicazioni del servizio infermieristico in caso di ricoveri ospedalieri, visite specialistiche, eventuali cadute dell'Ospite ed aggiornamenti in caso di ferite/ematomi insorti?	90,91%	100,00%
Come valuta la tempestività nella segnalazione da parte della Responsabile o Vice Responsabile di Nucleo dei bisogni dell'ospite (es: acquisto biancheria, calzature) e della gestione dei suoi oggetti personali?	87,88%	86,05%

Report del questionario 2021

Domande questionari 2021	2021	2020
Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'aspetto dell'Ospite (cura della persona, indumenti ecc.) durante le visite programmate in Struttura?	93,94%	-
Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'aggiornamento in merito alle condizioni motorie dell'Ospite e sulla prescrizione di eventuali ausili per la deambulazione?	81,82%	81,40%
Quanto si ritiene soddisfatto/a dell'aggiornamento in merito alla partecipazione ad attività educative (es. canto, tombola, uscite all'esterno) ed alla pianificazione e realizzazione delle videochiamate con l'ospite?	84,85%	95,35%
Si ritiene adeguatamente informato e coinvolto in merito all'andamento del progetto assistenziale individuale dell'ospite e sul suo stato cognitivo da parte della Psicologa?	96,97%	93,02%
Si ritiene soddisfatto/a della gestione delle pratiche amministrative (ingresso, fatturazione mensile, comunicazione variazioni) relative all'ospite?	100,00%	-
Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni contenute nel sito internet istituzionale www.assp-cortina.it , nella pagina Facebook aziendale e del loro aggiornamento?	78,79%	-

Report del questionario 2021

Domande questionari 2021	2021	2020
Quale strumento ritiene più idoneo per la comunicazione con le varie figure professionali della Struttura?	Telefono 58%, Mail 36%	Telefono, Mail
Come valuta la qualità delle visite programmate in presenza con l'anziano (confort ambiente, tempo dedicato alla visita , pianificazione e rispetto delle prenotazioni)?	93,94%	95,35%
Ha dei suggerimenti in merito all'organizzazione delle visite in presenza?	<p>Poterle fare durante la mattinata; in occasione di festività nazionali, onomastico e compleanno</p> <p>Premesso che le visite in presenza sono soddisfacenti, gradiremmo (compatibilmente con le vs. esigenze) per noi unici parenti che veniamo da lontano poter usufruire di più visite in presenza nel ns. breve periodo di soggiorno a Cortina.</p>	<p>ripresa delle visite il più presto possibile; stare fuori;visite più frequenti; poter scegliere la data; più visite in contemporanea</p>
Oltre alla visita in Struttura, quale strumento ritiene più idoneo per la comunicazione con l'anziano?	Telefono 39%, Videochiamata 33%	Telefono, Videoc.
Indichi il suo grado di soddisfazione complessiva riguardo ai servizi offerti dalla Casa di Riposo	100,00%	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 2021 è stato influenzato dall'andamento del Covid e dalla difficoltà a reperire personale infermieristico.
- ▶ E' stato riorganizzato il servizio con 3 unità a 38 ore + 1 unità a 24 ore + la Coordinatrice, introducendo le reperibilità notturne.
- ▶ Durante l'anno sono state confermate tutte le ferie sia per gli operatori che per gli infermieri.
- ▶ La coordinatrice è stata impegnata da aprile nella riapertura delle visite dei parenti, in collaborazione con il servizio educativo
- ▶ Il personale infermieristico, inoltre, è stato impegnato nell'esecuzione dei tamponi ad ospiti, dipendenti ed ai famigliari per l'accesso alle visite, e nella campagna vaccinale, come di seguito riportato



Servizio infermieristico - Coordinatrice

N. SCREENING COVID 3° GENERAZIONE E RAPIDI

- ▶ TAMPONI 3° GENERAZIONE OSPITI n. 1300 (da novembre esecuzione tamponi rapidi ospiti Centro Diurno ogni 48 h)
- ▶ TAMPONI MOLECOLARI n.80
- ▶ TAMPONI 3° GENERAZIONE DIPENDENTI n.1400
- ▶ TAMPONI MOLECOLARI n.530
- ▶ TAMPONI RAPIDI FAMILIARI (da aprile a dicembre) n.327



Servizio infermieristico - Coordinatrice

CAMPAGNA VACCINALE

- Il 10 gennaio 2021 sono state sommate le prime dosi di vaccino Pfizer agli ospiti che non avevano mai preso il Covid e agli ospiti che avevano preso il Covid a marzo 2020. La 2° dose è stata somministrata dopo 21 gg. La 3° dose a novembre 2021
- Nelle stesse date sono state sommate le 1° e 2° e 3° dosi (quest'ultima a ottobre) al personale che non aveva mai preso il Covid o che l'ha preso a marzo 2020
- Il 12 febbraio sono stati vaccinati, con la 1° dose (considerata come seconda dose), ad ospiti e dipendenti che hanno preso il Covid in autunno 2020. La 2° dose a novembre 2021.
- Tutto il personale sanitario e non sanitario è stato vaccinato con 3 dosi.



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 percorso seguito nell'ACCOGLIERE i bisogni/problematiche che un anziano puo' presentare a livello cognitivo ed emotivo prevede i seguenti passaggi**



All'ingresso: valutazione dello stato cognitivo
e di eventuali bisogni
emotivi con la compilazione di un «esame psicologico»

- **Definizione di un eventuale percorso**
- ❖ **di SOSTEGNO PSICOLOGICO (usualmente cicli di 6 incontri, ripetibili)**
- ❖ **Attività di STIMOLAZIONE COGNITIVA INDIVIDUALE**
- ❖ **Attività di STIMOLAZIONE COGNITIVA DI GRUPPO**



- **OGNI SEI MESI (in occasione del PAI) viene rivista la valutazione psicologica della persona per definire se ci sono nuovi bisogni o problematiche a cui dare risposte**

Servizio Psicologico – Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)



In qualità di responsabile dei PAI mi occupo di realizzare il PAI per ogni anziano inserito

MA IL P.A.I. COS'È ?

È il **documento di sintesi** che raccoglie i **bisogni** (di cure sanitarie ed infermieristiche, assistenziali, di riabilitazione fisioterapica, di socializzazione e di stimolazione educativa, psicologici e spirituali) di **ogni anziano** e **coordina** gli interventi di tutto il personale per favorirne la realizzazione **ed offrire la miglior qualità di vita possibile all'interno della Struttura ad ogni persona.**

COME LO DEFINIAMO

Lo definiamo in una riunione di équipe in cui si ritrovano tutti i professionisti per concordare quali sono gli obiettivi principali di lavoro da raggiungere per quella persona e che modalità utilizziamo per ottenerli (es. quali modalità si utilizzano per l'igiene di una persona, per alzarlo, per alimentarlo....quali interventi infermieristici vengono fatti regolarmente, quali patologie particolari vengono tenute sotto controllo dai medici, in quali attività educative-fisioterapiche-psicologiche viene coinvolto...)

Le VERIFICHE DEI PAI prevedono che rivediamo gli obiettivi stabiliti precedentemente e valutiamo se li abbiamo raggiunti/non raggiunti e il perché eventualmente non sono stati raggiunti

QUANDO VIENE FATTO

Il primo PAI viene fatto entro un mese dall'ingresso, viene rivisto dopo i primi 3 mesi e successivamente ogni 6 mesi. Di ogni anziano rivediamo quindi le condizioni complessive almeno due volte all'anno.

LA CONDIVISIONE CON I FAMILIARI/REFERENTI

I familiari/referenti vengono coinvolti in due momenti :

- all'ingresso: per raccogliere la storia di vita della persona e indicarci quelli che secondo loro potrebbero essere i bisogni, gli interessi, le abitudini di vita a cui prestare maggior attenzione per il benessere del loro caro
- viene loro inviata una comunicazione generalmente scritta (MAIL) con il verbale di quanto emerso in équipe che sintetizza le condizioni psicofisiche dell'anziano e condivide quali sono gli obiettivi di lavoro principale stabiliti dai diversi professionisti

PAI COMPILATI NEL 2021

PAI	PRIMA STESURA	VERIFICA	TOTALE
PIANO ROSSO	21	32	53
PIANO GIALLO	3	38	41
PIANO VERDE	4	40	44
TOTALE	28	110	138

RISULTATI

INTERVISTA QUALITY_VIA 2021

- Il questionario Quality_Via è un'intervista rivolta agli anziani, che verifica la LORO percezione della qualità della Vita in Casa di Riposo. Viene proposta a persone in grado di rispondere a 34 domande riguardanti diversi aspetti: la soddisfazione per le cure ricevute, la soddisfazione rispetto all'ambiente, il rapporto con il personale, le attività, la privacy e l'autodeterminazione, la coesione sociale e l'autorealizzazione/spiritualità.
- Essendo stato testato a livello nazionale, consente poi di avere dei punteggi che ci fanno capire se gli anziani residenti presso la nostra Struttura sono realmente soddisfatti oppure no rispetto alla MEDIA
- Lo scorso anno, nei mesi di maggio e giugno, abbiamo proposta questa intervista a 20 anziani, 5 uomini e 15 donne, dei tre Nuclei (6 del Rosso, 3 del Giallo, 11 del Verde)

► I risultati sono indicati nella tabella a fianco e mostrano :
Un benessere generale (107,15); in particolare l'apprezzamento è per il fatto di percepire **RISPETTO** da parte degli operatori e più in generale un **SENSO DI SICUREZZA** nello stare in questo Ambiente.

Nonostante i risultati positivi, abbiamo voluto approfondire con gli anziani quali siano per loro gli aspetti più delicati a cui fare attenzione per poi darci dei nuovi obiettivi come gruppo degli operatori.

	MEDIA NAZIONALE	MEDIA CAMPIONE CDR CORTINA
QoL globalmente percepita	99,75	107,15
Soddisfazione cure	12,24	13,25
Soddisfazione ambientale	16,21	15,85
Rapporto con personale	11,97	13,3
Attività	9,19	13,3
Privacy e autodeterminazione	22,52	21,5
Coesione sociale	16,29	18,3
Autorealizzazione/spiritualità	11,33	11,65

INTERVENTI DOPO INTERVISTA QUALITY_VIA 2021

Nel lavoro di riflessione sui risultati dell' Intervista Quality _ Via è emerso che:

- l'igiene quotidiana resta il momento piu' delicato in cui dedicarsi all'anziano



È importante coinvolgere piu' possibile l'anziano nelle scelte quotidiane che lo riguardano (anche solo chiedendo a lui come vuole vestirsi al mattino, cosa vuole mangiare, quali attività potrebbe interessargli fare...)

Prendendo spunto da queste considerazioni :

- Nelle **Riunioni dei tre Piani** abbiamo condiviso dei semplici accorgimenti che vanno sempre tenuti in considerazione per rendere gradevole l'assistenza come: *dare il buongiorno ogni mattina aggiungendo qualche cosa riguardo alla persona, alla specifica giornata, ai sogni fatti nella notte, anticipare che l'igiene verrà svolta in un certo modo, far scegliere tra due possibili indumenti, dare qualche incarico di aiuto o piccola responsabilità nel Nucleo....*
- ➔ **Abbiamo ripreso a maggio 2022 la formazione sul Metodo Gentlecare** (di Moyra Jones) riconosciuto come uno dei più efficaci nel lavoro con l'anziano con demenza. Ciò consentirà a 9 dei nostri operatori di ottenere il titolo di Operatore Gentlecare, per poi promuovere all'interno della Struttura, e coinvolgendo tutti i colleghi, le idee e le proposte del Metodo nel modificare l'AMBIENTE-IL MODO DI COMUNICARE E I PROGRAMMI GIORNALIERI a favore dei nostri anziani.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA



<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 2021 sono state eseguite n. 196 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 2021 sono stati eseguiti n. 1685 interventi di riabilitazione</p>
	<p>ATTIVITA'</p>	<p>Attività motoria di gruppo con l'Educatrice (20 ospiti circa)</p> <p>Attività di piazza con l'Educatrice (25 ospiti circa)</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

- Anche 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/maggio** la mattina è stata dedicata alle attività ai piani da entrambe le educatrici ed il pomeriggio è stato dedicato alle videochiamate ed alle visite (quando sono state riaperte). I compleanni sono stati festeggiati nei nuclei facendo videochiamata con i parenti o fotografie inviati agli stessi. Nel periodo **giugno/ dicembre** a motivo della ripresa più consistente delle visite, le videochiamate sono state limitate ai parenti impossibilitati ad essere presenti. E' stata favorita la ripresa delle attività di gruppo in sala bar con la partecipazione degli ospiti dei tre piani; è ripresa la celebrazione della Messa ogni 40 giorni circa. In particolare nel periodo **aprile/ottobre** l'obiettivo primario è stato l'uscita all'esterno dopo il lungo periodo trascorso in struttura.
- 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 per la parte riguardante le attività educative (in collaborazione con AUSER di Cortina) e religioso - 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. Quest'anno è stato possibile organizzare la Castagnata e la Festa di San Nicolò.
- Partecipare ad attività multi-professionali (es: e-venti di passioni...)

il servizio educativo (periodo Covid Free)

GIORNO		ATTIVITA'	PARTECIPAZIONE (MASSIMA)	VOLONTARI
LUNEDI	MATTINO	TOMBOLA	22 + 6 CD	
	POMERIGGIO	USCITA IN TERRAZZA O ATTIVITA' MANUALI E CRUCIVERBA	8	1
MARTEDI	MATTINO	PIAZZA DI PAESE	25	1
	POMERIGGIO	USCITA IN TERRAZZA O ATTIVITA' MANUALI E CRUCIVERBA	8	1
MERCOLEDI	MATTINO	ATTIVITA' MOTORIA DI GRUPPO	20	
	POMERIGGIO	USCITA IN TERRAZZA O ATTIVITA' MANUALI E CRUCIVERBA	8	1
GIOVEDI	MATTINO	CANTO	25 + 6 CD	1
	POMERIGGIO	USCITA IN TERRAZZA O ATTIVITA' MANUALI E CRUCIVERBA	8	
VENERDI	MATTINO	CINEFORUM	25+6 CD	
	POMERIGGIO	USCITA IN TERRAZZA O ATTIVITA' MANAULI E CRUCIVERBA	8	1
OGNI 40 GG CIRCA	MATTINA	S. MESSA	25	

VIDEOCHIAMATE:

Nel periodo COVID tutti i pomeriggi dalle ore 14,30 alle ore 17,00.

Nel periodo di riapertura alle visite, si sono mantenute le videochiamate con i familiari che erano impossibilitati a venire in visita ai propri cari

Sono seguiti **5** ospiti in attivita' individuali;

Svolgono autonomamente attivita' al piano **10** ospiti.

Sono attivi **6** volontari dell'AUSER (per attività di gruppo e passeggiate)

DATA	EVENTO	PARTECIPANTI
11/11/21	CASTAGNATA	19
06/12/21	SAN NICOLO'	27

il servizio educativo

(periodo Covid e di cautela) in collaborazione con l'educatrice del CD

Periodo	Attivita' orario
Gennaio/ maggio	La mattina a rotazione attività sui piani
	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.
- ▶ La professionista è stata presente nel periodo marzo-agosto 2021; sono stati eseguiti **n. 76** interventi/valutazioni logopediche; il **77%** degli ospiti entrati nel 2021 è stato valutato al primo accesso utile della professionista dopo l'ingresso in Struttura.
- ▶ Nel 2021 non si sono registrati episodi di ab-ingestis



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.
- ▶ Alla Casa di Riposo, giornalmente, sono assegnati 16 operatori addetti all'assistenza. **Nel corso dell'anno 2021 sono stati assistiti complessivamente 68 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 è stato svolto nel 2021 per complessive **276 ore** per un totale di **474 trattamenti**; il servizio di pedicure è sospeso dall'inizio della pandemia



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 2021 sono stati complessivamente preparati n. 53.023 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 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
- Nel 2021 sono stati effettuati **n. 7561** interventi di pulizia e sanificazione



Servizio manutenzione

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

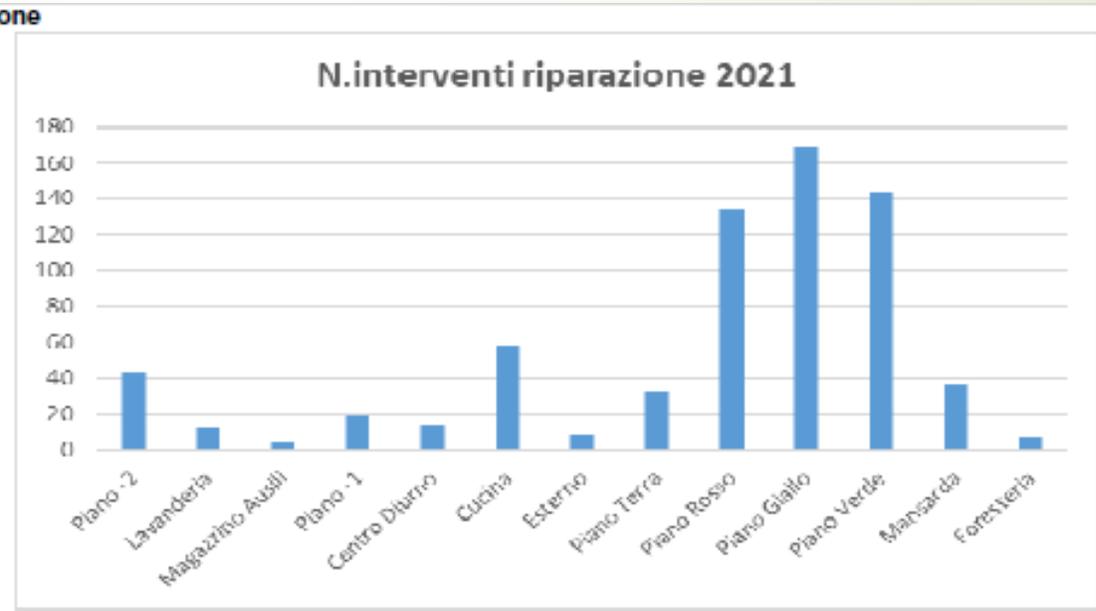
Ha la responsabilità di:

- 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 2021 sono stati eseguiti n. 682 interventi di riparazione.

Servizio manutenzione

Ubicazione	N.interventi riparazione
Piano -2	44
Lavanderia	13
Magazzino Ausili	5
Piano -1	18
Centro Diurno	14
Cucina	58
Esterno	9
Piano Terra	32
Piano Rosso	134
Piano Giallo	168
Piano Verde	143
Mansarda	37
Foresteria	7
Totale interventi	682
Eseguiti > 48h	155
% entro le 48h	77,27%



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 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 Scadenario 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.
 - Da Agosto 2021 ha riaperto dopo la chiusura a causa del covid ed offre il servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 con la possibilità del trasporto da e verso casa degli ospiti.
 - 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, 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; partecipa alle riunioni CD/SAD. Per tre pomeriggi a settimana si occupa di gestire le visite dei familiari degli anziani della CdR.

- il CD è stato riaperto nel mese di Agosto 2021 dopo la lunga chiusura dovuta al covid e al momento offre il servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 con la presenza di un'operatrice e dell'educatrice. Gli anziani che attualmente usufruiscono del servizio sono 7.

il Centro Diurno (Riapertura Agosto 2021)

ATTIVITA' SETTIMANALI AL CD

(durante l'estate le attività si svolgono all'aperto)

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
Lettura del giornale	Lettura del giornale	Lettura del giornale	Lettura del giornale	Lettura del giornale
ATTIVITA' MOTORIA	STIMOLAZIONE COGNITIVA +CURA DELLA PERSONA	ATTIVITA' CULINARIA	CANTO	ATTIVITA' MANUALI + REMINISCENZA



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 2021

- ▶ 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 77 utenti;
- ▶ sono state erogate 4690,50 ore di assistenza.
- ▶ sono stati consegnati 7929 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 di Sostegno: consulenza alle famiglie e attivazione delle pratiche per il ricorso;

Attività svolte del 2021

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 114 utenti:

- Impegnativa di Cura Domiciliare: 14 pratiche;
- Bonus energia per disagio fisico: 3 pratiche, in quanto da inizio anno per richiedere il Bonus - disagio economico non è più necessario fare domanda presso i comuni, ma basta avere l'I.S.E.E. in corso di validità sotto la soglia stabilita.
- Lavori di Pubblica utilità: 3 progetti attivati di cui 1 concluso e 2 in fase di espletamento;
- Contributi economici: 1 domanda di contributi economici per bisogni socio-sanitari è stata accolta e liquidata;
- Assegni di maternità/Assegni al nucleo familiare: sono state inoltrate 4 domande, tre per rinnovo e una per nuova nascita;
- Bando Famiglie fragili 2020: Tale bando pur riferendosi all'anno 2020 è stato realizzato nel corso del 2021 a seguito dello stanziamento dei fondi regionali. Pertanto tramite la collaborazione dell'Ambito di Belluno è stata avviata e concluso l'iter per la partecipazione del bando e la raccolta e l'istruttoria di 6 domande delle quali 5 della tipologia famiglie monoparentali e una famiglie numerose. Di queste solo il nucleo familiare partecipante alla categoria "famiglie numerose" è riuscita a prendere il contributo, mentre le altre no a causa di fondi insufficienti;
- FSA2021: Il servizio si è occupato del supporto di 9 cittadini nell'invio autonomo della domanda. In tutto sono pervenute 10 domande per le quali attualmente si è svolta la prima parte dell'istruttoria, la quale ha determinato l'accoglimento di 7 richieste;

Attività svolte del 2021

- ▶ SOA: realizzazione dell'iter per avviare i progetti SOA tramite anche la collaborazione dell'Ambito di Belluno e successiva attuazione autonoma dei 6 progetti stimati a favore di quattro nuclei familiari residenti ed in difficoltà abitativa;
- ▶ RdC: Collaborazione con l'assistente sociale del Rdc per la realizzare dei colloqui conoscitivi e per l'analisi dei casi sociali. Esecuzione di 1 iter di sottoscrizione del patto per l'inclusione sociale e l'attivazione per lo stesso di un progetto PUC poi conclusosi positivamente. Collaborazione con il Centro per l'Impiego per l'attivazione di 2 PUC, uno dei quali concluso positivamente e uno sospeso per esonero del beneficiario;
- ▶ Bonus alimentare covid-19: Sono state raccolte, controllate ed istruite, tramite otto commissioni interne, 75 domande delle quali: 66 sono state accolte e liquidate mentre altre 8 sono state respinte e 1 domanda è stata sospesa in quanto mancante di documentazione appropriata. Attualmente si stanno raccogliendo ulteriori domande ed ad esaurimento del fondo si procedere con la definizione e poi realizzazione di un nuovo bando a seguito dell'arrivo di nuovi fondi statali;
- ▶ Fondo covid-19 straordinario: visto che molti comuni dell'ambito, per motivi legati alla pandemia in essere non sono riusciti a realizzare e quindi ad utilizzare i fondi destinati ai progetti SOA, RIA e PE, tramite la collaborazione con l'Ambito tali risorse sono state convogliate in un Fondo straordinario provinciale aperto ai residenti dei comuni aderenti alla stessa iniziativa. Pertanto nell'arco di tre settimane è stato avviato e concluso l'iter di partecipazione al bando, nonché la raccolta e l'istruttoria di 16 domande di altrettanti nuclei residenti in difficoltà. L'elaborazione dell'intera graduatoria realizzata a livello d'Ambito ha visto assegnare un contributo economico a 5 nuclei familiari di Cortina;

Attività svolte del 2021

- Trasporti agevolati: inoltrate 2 domande per le agevolazioni previste dalla L 19/96 per le categorie protette, uno dei quali è stata una richiesta di invio di duplicato della tessera;
- ADS: è stata seguita un'unica pratica per Ads, conclusa con la nomina dell'Ads per un adulto attualmente in carico ai servizi ed è stata fornita una consulenza ad un nucleo familiare su come realizzare la pratica;
- Barriere Architettoniche: quest'anno sono state eseguite 2 nuove domande di un unico nucleo familiare e una consulenza;
- Minori: è stata realizzata una UVMD per valutare il proseguimento del progetto di accoglimento presso comunità residenziale e sono stati svolti numerosi colloqui di consulenza, monitoraggio e gestione utenza con il servizio di Tutela Minori e con il Consultorio Familiare per i 2 casi di violazione dell'obbligo scolastico presi in carico l'anno scorso. Entrambe le situazioni si sono concluse positivamente con la ripresa scolastica;
- Altre pratiche: sono state realizzate altre 25 pratiche di diversa natura che vanno da 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 e supporto ai cittadini nella realizzazione autonoma di alcune pratiche (ISEE, Invalidità civile, domande case Ater, prenotazione vaccini, ecc). In maniera specifica si segnala come quest'anno si siano seguiti cinque colloqui di orientamento e supporto per disagio abitativo;

Oltre ai sopraelencati interventi messi in atto per l'utenza che si è presentata al Servizio, sono state svolte altre attività di Servizio Sociale Professionale con la presa in carico di situazioni complesse, con il coinvolgimento dei servizi specialistici tra i quali il Ser.D., il Centro di Salute Mentale, il Consultorio Familiare, il Servizio di Tutela dei Minori, i carabinieri ed il UEPE. Infine si è lavorato in strettamente rapporto con l'Ambito e i Comuni che lo compongono per realizzare parte del lavoro concernente il Piano Povertà.