

PIO RICOVERO  
INABILI AL LAVORO – O.N.L.U.S.



*Relazione di Missione*  
*2016*

[Approvata dal CdA il 24 aprile 2017]

## Premessa

1

La Fondazione “Pio Ricovero Inabili al Lavoro ONLUS” deriva dall’ex IPAB omonima, che in virtù della L.R. 1/2003, si è privatizzata mediante costituzione formale ex D.G.R. Regione Lombardia n. VII/16786 del 19.03.2004. I sette componenti del Consiglio di Amministrazione sono nominati dal Sindaco per un quinquennio, ad eccezione del parroco pro-tempore di Castenedolo che ne fa parte di diritto. Il CdA guida e controlla l’attività della Fondazione che, secondo una tradizione consolidata nella storia centenaria del Pio Ricovero Inabili al Lavoro (risale al 1911 l’atto di donazione dei propri beni da parte di Paolina Frera)- continua a prestare la sua opera per una fascia di popolazione tra le più fragili, quella degli anziani non autosufficienti, con priorità per i residenti nel paese e del territorio circostante, *in primis* dei 13 comuni appartenenti al distretto ASST *Brescia Est-Hinterland*: Azzano Mella, Borgosatollo, Botticino, Capriano Del Colle, Castenedolo, Flero, Mazzano, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Rezzato, San Zeno Naviglio.

Con la presente relazione si vuole descrivere l’operato della Fondazione nel corso dell’anno 2016.

## Obiettivi ed attività

La Fondazione Pio Ricovero Inabili al Lavoro Onlus di Castenedolo è stata costituita con lo scopo di offrire alla popolazione anziana del bacino di Brescia Est una rete di servizi di assistenza socio-sanitaria per persone in stato di completa, parziale o temporanea non autosufficienza psico-fisica, sociale o a rischio di emarginazione. Tenuto conto degli statuti fondativi dell’Ente, trovano particolare considerazione i bisogni sommersi di persone in stato di sopravvenuta indigenza, aggravata dalla perdita della salute e dalla circostanza della solitudine.

I principi ed i valori che ispirano i programmi e l’attività complessiva della Fondazione fanno riferimento all’uguaglianza e all’imparzialità nell’erogazione dei servizi, alla continuità e regolarità delle prestazioni, senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, censo, condizione sociale e politica.

Elenchiamo le attività istituzionali del Pio Ricovero alla data di chiusura dell’Esercizio 2016:

- **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)**, accreditata presso la Direzione Generale Welfare della Regione Lombardia per 67 posti letto, autorizzata al funzionamento per complessivi 79 posti letto, di cui **12 destinati ai ricoveri di Sollievo**;
- **Centro Diurno Integrato (CDI)**, in grado di ospitare 15 anziani al giorno, aperto tutti i giorni dalle ore 8,00 alle ore 19,00;
- Due **mini-alloggi protetti** per persone anziane autosufficienti;
- **Servizio di fisioterapia per ospiti esterni** in regime non convenzionato con Servizio Sanitario Nazionale.
- **Servizio di RSA Aperta –Misura 4** prevista dalla Dgr. 2492 del 2015.

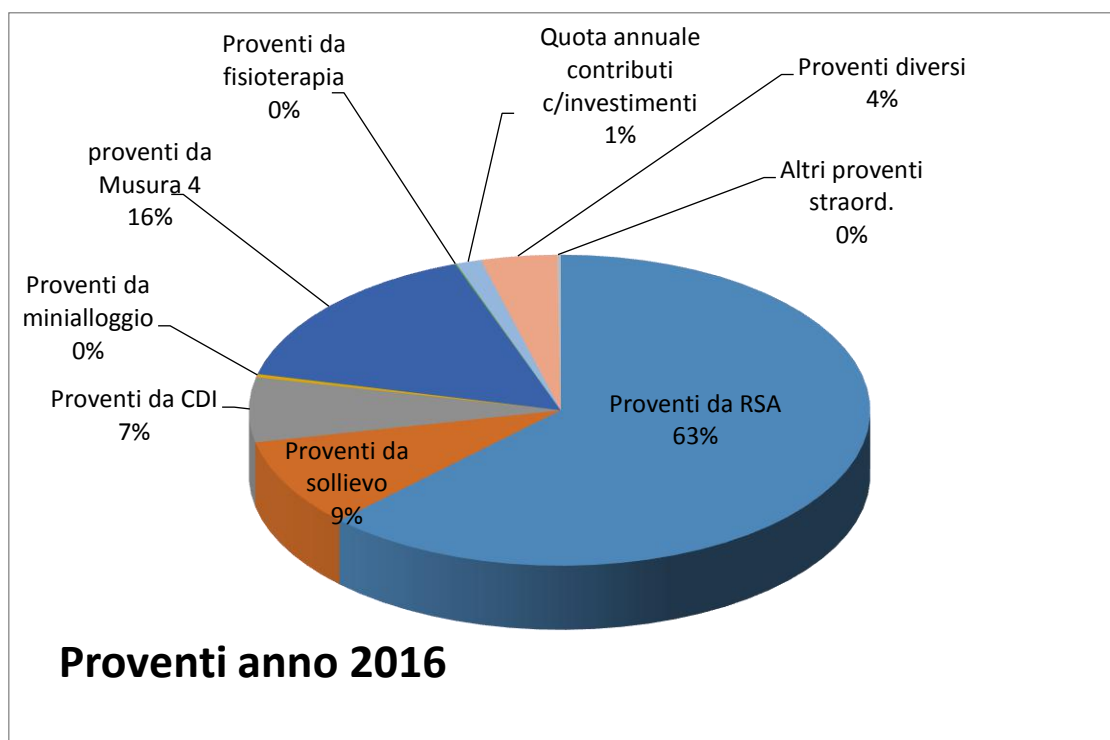
Le attività suindicate sono finanziate principalmente dalle rette e dalle tariffe, stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e, per la RSA e il CDI, dal contributo sanitario regionale erogato tramite l’Agenzia per la Tutela della Salute (ATS) di Brescia, quale controprestazione dei servizi forniti agli ospiti.

Contribuiscono al finanziamento della struttura le oblazioni dei privati a cui si aggiungono occasionalmente contributi finalizzati a specifici progetti. Nell’Esercizio in questione le oblazioni hanno raggiunto la cifra eccezionale di € 93.964, grazie ad un legato testamentario che da solo ammonta a € 69.000. Oltre alle oblazioni generiche appena citate, la Fondazione ha ricevuto 2.780 euro per il progetto letti elettrici lanciato nel 2012, € 11.569 a titolo di 5 per mille, ed € 1.820 a seguito di una raccolta fondi lanciata in occasione del Natale 2016, per un totale proventi di € 110.134. Allo stesso modo, concorre ai ricavi dell’Ente la locazione di una porzione di terreno alla società di telefonia mobile Vodafone per € 8.168 euro annui, diminuiti rispetto agli anni precedenti in ragione di una ulteriore riduzione del canone da parte del Locatario. Tali proventi vengono integralmente destinati all’assolvimento degli scopi istituzionali, soprattutto mediante l’impiego di qualificate risorse umane, con competenze diversificate, onde fornire all’utenza un servizio che si propone ogni anno l’obiettivo di incrementare la qualità dell’assistenza e dei servizi prestati.

È possibile osservare dalle tabelle seguenti e dai relativi grafici, il livello dei proventi e degli oneri gestionali, per specifica tipologia di servizio.

**Tabella 1: Proventi della Fondazione Pio Ricovero nel 2016**

<b>Tab.1 PROVENTI DA ENTRATE TIPICHE</b>		<b>%</b>
Proventi da RSA	2.276.326	62,54
Proventi da sollievo	333.757	9,17
Proventi da CDI	244.599	6,71
Proventi da minialloggio	11.520	0,32
proventi da Misura 4	572.879	15,74
Proventi da fisioterapia	2.649	0,07
Proventi diversi	143.261	3,94
Quota annuale contributi c/investimenti	47.688	1,31
Altri proventi straordinari	7.217	0,20
<b>Totale</b>	<b>3.639.896</b>	<b>100</b>

**Grafico 1: Proventi della Fondazione Pio Ricovero nel 2016**

Rispetto all'esercizio 2015, vi è stato un incremento dei proventi derivanti dai servizi istituzionali attivati, per effetto degli introiti del servizio di RSA Aperta che hanno portato un introito netto di circa € 60.000 nelle casse della Fondazione. Si registra poi un decremento nelle entrate dalle attività connesse e nella contribuzione sanitaria regionale. Vediamo analiticamente dove si sono verificate variazioni ed in seguito a quali fattori:

- un contributo sanitario per la RSA inferiore di 5.764 euro, a causa di una minor presenza di ospiti nelle prime classi So.sia, cioè di ospiti più fragili e di maggiori ricoveri ospedalieri di ospiti sui posti in regime di accreditamento;

- un maggior introito di circa 8.400 euro sulle rette RSA, dovuto in parte all'assenza per tutto l'anno di ospiti SV (per i quali si registrano solo entrate nella voce Contributo Sanitario RSA), in parte all'aumento delle rette rispetto all'esercizio 2015;
- un maggior ricavo dalle rette dei posti di 'Sollevio' che hanno introitato complessivamente 333.757 euro contro i 324.621 del precedente anno;
- una saturazione più alta dei posti disponibili al CDI, che hanno pagato rette per 132.631 euro rispetto ai 125.602 del 2015;
- una diminuzione dei ricavi dalla locazione commerciale di una porzione di area agricola alla società Vodafone, in seguito alla riduzione sensibile del canone di locazione che è stato portato attualmente a 8.000 euro annui.

L'attività gestionale, concentrata a tener sotto controllo la voce degli acquisti di beni e servizi, ha rilevato incrementi ed economie nella spesa, indicati di seguito, talora con l'approssimazione delle cifre.

#### **Negli acquisti di beni per l'attività di assistenza:**

- una diminuzione di 1.800 euro per l'acquisto di medicinali;
- una diminuzione di 2.400 euro per l'acquisto di ausili per l'incontinenza;
- un decremento nella spesa di 2.700 euro per l'acquisto di biancheria piana;
- un incremento di 2.600 euro per l'acquisto di presidi chirurgici, dovuto alle peggiorate condizioni cliniche degli ospiti accolti;
- una diminuzione di € 2.400 per quanto riguarda l'acquisto di prodotti alimentari;
- un risparmio di 3.700 euro circa sugli articoli casalinghi, dovuto ad una variante al contratto di ristorazione, che prevede che la ditta appaltatrice del servizio fornisca anche le stoviglie;
- un incremento di 1.800 euro alla voce altri acquisti, relativo al tessuto per il confezionamento dei nuovi tendaggi al CDI

#### **Negli acquisti di servizi per l'attività di assistenza:**

- il costo dei *servizi assistenziali* registra un sostanziale pareggio rispetto all'esercizio scorso: vi è infatti un lieve aumento generale di € 1.300, somma di piccole flessioni non significative sulle singole voci dei servizi;
- i *servizi istituzionali* registrano un aumento di spesa di circa 428.000 euro, ma tale voce di costo si riferisce per 409.000 euro all'incremento dell'erogazione della Misura 4, per la quale nelle poste attive è stato registrato l'utile netto esposto nel dettaglio dei proventi, da considerarsi quindi una partita di giro verso la realtà che svolge operativamente il servizio in convenzione con il Pio Ricovero. Altra maggior spesa significativa è da imputare al costo pasti, per circa 10.500 euro: tale aumento è dovuto alla saturazione dei posti sul CDI ed all'erogazione agli ospiti di Misura 4 che accedono al CDI medesimo. Un altro significativo aumento di spesa di circa 7.000 euro è relativo al servizio lavanderia, già programmato nel Bilancio preventivo e dovuto ad una modifica dell'apporto del personale distaccato presso la ditta appaltatrice del servizio. A fronte di questi aumenti di costi si registra una diminuzione di spesa di circa 2.500 euro sul servizio smaltimento rifiuti che, dopo l'anomalo costo dell'esercizio 2015, è tornato in linea con le previsioni di spesa;
- le *utenze* registrano un risparmio complessivo di 11.500 euro, soprattutto per quanto riguarda i consumi di gas e corrente. L'unico consumo in controtendenza è quello dell'acqua, dovuto ad una lettura più puntuale del relativo contatore;
- per quanto riguarda le *manutenzioni*, si ha un aumento complessivo di 102.000 euro, dovuto principalmente ai lavori intervenuti sull'edificio ed in particolare sulle opere di tinteggiatura, che hanno coinvolto tutti i locali della Struttura (+ 86.300 euro) ed in secondo luogo agli interventi di manutenzione su attrezzature varie, per una differenza di + 10.000 euro circa. Inoltre dall'esercizio 2016 sono state esternalizzate le manutenzioni delle aree verdi, precedentemente in maggior parte eseguite ad opera del manutentore, il cui costo complessivo è stato di 9.300 euro circa, parte dei quali di carattere straordinario per la potatura e il taglio di alcuni alberi;
- il costo delle *prestazioni di lavoro autonomo* è aumentato di circa 17.400 euro, dovute soprattutto alle spese di consulenza tecnica;

- vi è poi una maggiore spesa di circa 7.000 euro dovuta ad *altre prestazioni di lavoro autonomo*, la cui principale incidenza è data da un aumento di spesa per la consulenza informatica, a seguito dell'implementazione della CSS (+3.600 euro);

## Attività Istituzionali

### *Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)*

La lista d'attesa delle singole RSA della zona è gestita direttamente, in forma unitaria, dall' Ufficio U.C.A.M. dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Spedali Civili Brescia Est Hinterland, con sede a Rezzato. È infatti all'Ucam che i cittadini devono rivolgersi per presentare la domanda di ricovero definitivo per la nostra RSA che si configura, pertanto, come un servizio aperto a tutti tredici i comuni del Distretto, nei quali sono attive 7 RSA, di cui una riservata a sole donne (Capriano del Colle) oltre ad una comunità residenziale Borgosatollo).

Nell'anno 2016, la nostra RSA ha accolto 16 nuovi ospiti contro i 20 del 2015. Di questi, 11 erano residenti a Castenedolo, altri 5 provenienti dal Distretto di Brescia Est. Nessuno degli ospiti definitivi proveniva da fuori distretto, a riprova del funzionamento delle 'protezioni' attivate dal 'centro unico di prenotazioni' dell'UCAM nei confronti dei castenedolesi e dei cittadini del bacino Asst di riferimento, rispetto ad anziani provenienti da altri bacini.

La quota complessiva di risorse economiche assegnata dalla Regione Lombardia alla nostra RSA per il 2016 ammonta a 1.040.499,00 Euro contro i 1.046.263,00 Euro del budget definitivo 2015; le ragioni sono da ricercare in una più lenta saturazione del Budget inizialmente assegnato; in pratica abbiamo accolto anziani in classi So.Sia più alte (cl. 6, 7, 8), cioè ospiti meno fragili dei precedenti Esercizi, ai quali è connesso un contributo sanitario più basso. Inoltre nel corso dell'esercizio, per alcuni ospiti accreditati vi sono stati ricoveri ospedalieri a medio/lungo termine.

### *Centro Diurno Integrato (CDI)*

Dopo gli ultimi accreditamenti del 2010 il servizio si è stabilizzato offrendo ogni giorno accoglienza a 15 ospiti dei 16 iscritti. Nella relazione del 2012 si denunciava una certa difficoltà a raggiungere la saturazione, a causa di un crescente numero di domande riguardanti anziani deambulanti con gravi disturbi cognitivi e del comportamento, per i quali la nostra struttura non è sufficientemente attrezzata.

Nel corso del 2014 il grado di occupazione dei posti disponibili è andato progressivamente aumentando fino a raggiungere la piena saturazione sui primi 5 giorni della settimana, avanzando qualche spazio per il sabato e la domenica. Il trend positivo è proseguito nel biennio successivo, costringendo spesso la Direzione a spostare richieste in lista d'attesa.

La remunerazione diretta del servizio da parte degli utenti e quella indiretta da parte dell'ATS di Brescia, hanno assegnato al nostro CDI un ruolo importante nella capacità di contribuire al bilancio complessivo della Fondazione. Si tratta di un servizio prezioso fornito alle famiglie che possono beneficiare di un sostegno nell'assistenza ai loro parenti più fragili per tutto l'arco della giornata, con possibilità di assumere tutti i pasti (dalla prima colazione alla cena), di fruire delle prestazioni medico-sanitarie, fisioterapiche, di animazione e, non da ultimo, di quelle assistenziali in senso stretto, come la doccia settimanale.

A differenza della RSA, per accedere al servizio di CDI è sufficiente presentare domanda all'Ufficio Amministrativo della Fondazione, allegando la scheda di valutazione medica multidimensionale. Un colloquio conoscitivo con il Responsabile sanitario e una settimana di prova in struttura consentono poi al nuovo ospite e ai suoi parenti di decidere la partecipazione con maggior serenità.

Nel 2016 si sono verificati 16 nuovi ingressi (17 nel 2015) – di cui 11 di castenedolesi- e ben 15 dimissioni, talune per le aumentate condizioni di fragilità che non rendevano più idonea la presenza su questo tipo di servizio.

La quota complessiva di risorse economiche destinate nel 2016 dalla Regione al nostro CDI è stata pari a 111.968 Euro, praticamente in linea con i 110.500 Euro del precedente anno. Tale piccolo aumento, pare, quindi, un riconoscimento del più alto grado di saturazione raggiunto e dell'ampio servizio offerto all'utenza.

## **Mini alloggio protetto**

Nell'esercizio 2016 è stato occupato dal 21 gennaio fino 13 marzo e poi, senza soluzione di continuità, dal 11 maggio fino al 31 dicembre.

Avviato nell'aprile 2015, questo servizio è stato utile per quegli utenti con un grado di compromissione fisica non particolarmente grave, ma che evidenziavano un bisogno di protezione o di riabilitazione post-acuta, in attesa di far ritorno al proprio domicilio.

Alla data di redazione della presente Relazione il minialloggio è funzionante ed occupato.

## **Posti di Sollievo**

5

Dal Luglio 2012 sono 12 i "posti di Sollievo" disponibili presso le strutture del Pio Ricovero Inabili. L'investimento su questa 'forma di residenzialità temporanea', deliberato nel 2010 dal Consiglio di Amministrazione, ha progressivamente confermato la bontà dell'intuizione avuta, per il gradimento da parte delle famiglie emergenti.

Il ricovero di 'Sollievo' è un intervento mirato all'aiuto temporaneo delle famiglie, per periodi di soggiorno limitati (normalmente dai 30 ai 90 giorni). Sua finalità è di 'sollevare' i *caregivers*, ma anche di accogliere pazienti dimessi da strutture ospedaliere e non ancora autosufficienti. Il ricorso al 'sollievo' è un espediente utilizzato anche per ridurre l'attesa di un posto in RSA, ovvero per preparare l'ospite cosciente e i suoi familiari alla scelta, sovente dolorosa, di una istituzionalizzazione definitiva. In ogni caso, il successo di questa formula, nonostante i maggiori costi che riversa sulle famiglie, dichiara il bisogno sempre più forte e diffuso di assistenza sanitaria immediata per situazione di accentuata fragilità.

La dislocazione dei 12 posti letto di Sollievo ha privilegiato Casa Pluda (8 posti, di cui 2 in camera singola) rispetto a Casa Frera (4 posti, di cui 2 in camera singola). Al secondo piano di Casa Pluda si è strutturato un piccolo nucleo residenziale, satellite del Nucleo Giallo, molto simile ad una comunità familiare allargata, dove gli ospiti assumono i pasti in un soggiorno comune, attorno al quale sono organizzate le camere di alloggio.

I posti di 'Sollievo' sono normalmente occupati e attirano domanda anche dal capoluogo, quantunque siano i cittadini di Castenedolo i primi beneficiari del servizio. Notevole è la richiesta dai paesi del Distretto Brescia Est-Hinterland, per i quali la nostra struttura è diventata un apprezzato punto di riferimento. L'ospitalità fornita dal Sollievo ha contribuito complessivamente al Bilancio 2016 della Fondazione per 333.757 Euro contro i 324.621 Euro del 2015, corrispondenti ad un tasso di saturazione massimo, poco distante da quello teorico, a causa degli inevitabili 'buchi' che si creano tra una dimissione e l'ingresso successivo.

Al 31 dicembre 2016 il numero di anziani ospitati nell'anno ammontava complessivamente a 74 di cui 43 di Castenedolo (58,11%), 25 del Distretto n.3 (33,79%) e 6 provenienti da fuori distretto (8,10%).

Escludendo dal computo gli anziani ospitati per periodi più lunghi (superiori a 90 giorni), sempre in regime di solvenza, la durata media dei soggiorni di 'sollievo' è stata di 28 giorni (32 giorni nel 2015) e ha coinvolto 39 anziani (31 nel 2015). Gli ospiti entrati al Sollievo nel 2016 per più di 90 giorni sono stati 7 (9 nel 2015), per un soggiorno medio di 128 giorni (132 giorni nel 2015). Gli ospiti che hanno superato i 180 giorni sono stati 8 (5 nel 2015), per un soggiorno medio di 286 giorni (317 giorni nel 2015).

## **Rsa Aperta – Misura 4**

Dal mese di aprile 2015, la Fondazione Pio Ricovero Inabili ha aderito al progetto regionale di Rsa Aperta, così come descritto dalla DGR 2942/2014. Come dice la parola stessa, Rsa Aperta significa una Rsa che si apre al territorio in senso biunivoco: una Rsa che porta i suoi servizi al domicilio dell'utente e un territorio (o per meglio dire 'un utente') che –pur senza accedere ai servizi residenziali tipici- può recarsi in Rsa per fruire di alcune prestazioni. Per l'accesso alle misure elencate è necessaria una valutazione multidimensionale integrata e la stesura di un Progetto Individuale redatto da parte dell'ufficio UCAM dell'ASST territoriale in collaborazione con il Medico di Famiglia e l'Assistente sociale del Comune di residenza.

Si rivolge a persone con età maggiore di 65 anni affette da demenza certificata da specialista di Unità di Valutazione Alzheimer o da medico neurologo/geriatra; oppure a persone (gravemente) non autosufficienti di età superiore ai 75 anni. La Misura 4 prevede interventi flessibili di carattere assistenziale e socio sanitario, adeguati ai bisogni della persona ed erogabili dalle RSA sia a domicilio che in struttura. Essi vanno dalla semplice assistenza domiciliare, all'intervento di figure professionali specifiche, fino alla possibilità di frequentare un Centro Diurno Integrato per alcuni giorni della settimana. Ma l'aspetto più importante è che il



servizio è totalmente gratuito per i beneficiari, fatto salvo il pagamento dei pasti da coloro che, in base agli accessi ottenuti dall'ASST, frequentano il CDI per la durata dell'intera giornata.

Il Pio Ricovero Inabili effettua il servizio di RSA Aperta attraverso la partnership con la Cooperativa la Rondine di Mazzano, la quale ha gestito, nel 2016, 171 utenti dentro e fuori i confini distrettuali. Alla fine del 2016 la Regione Lombardia ha rifinanziato il Progetto di RSA Aperta, chiedendo agli enti erogatori di assicurare anche nel 2017 la continuità dell'assistenza agli utenti già presi in carico. Alla data di chiusura della presente Relazione, gli utenti presi in carico dal Pio Ricovero Inabili – Coop. La Rondine sono di poco superiori a 200, con viva soddisfazione delle famiglie e dei *caregiver* che hanno sperimentato un concreto sostegno nella quotidiana attività di assistenza ai propri congiunti.

Quale introito dal servizio di RSA Aperta, nel Bilancio consuntivo 2016 figura un contributo ATS di 561.174,45 Euro, regolarmente fatturati all'ASST Spedali Civili Brescia Hinterland. Tale entrata è però da considerarsi una partita di giro verso la Cooperativa La Rondine che a sua volta fattura i propri servizi alla Fondazione, secondo un tariffario stabilito dalla Regione, riservando al Pio Ricovero solo un margine di intermediazione. Ciò ha prodotto un'uscita di € 512.289,19 verso la Cooperativa sociale "La Rondine", realizzando un margine di € 48.885,26, che va a finanziare le altre attività istituzionali della Fondazione.

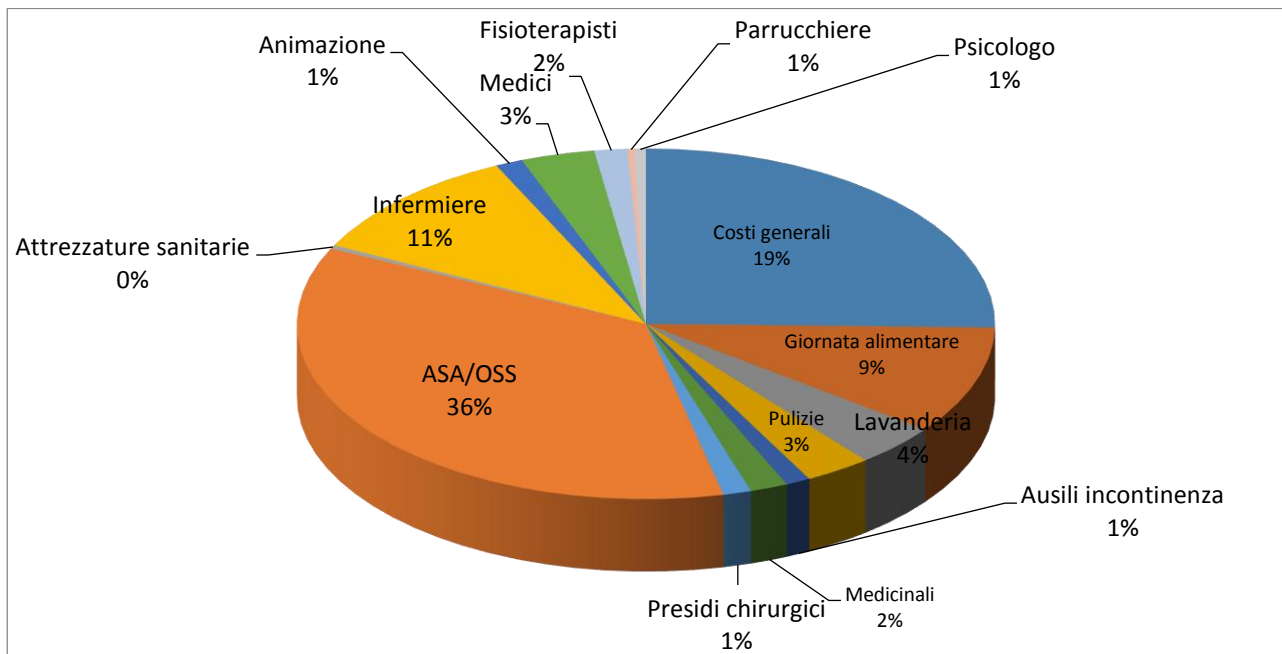
Per una miglior comprensione degli aspetti economici relativi ai servizi istituzionali sopra descritti, riportiamo di seguito la tabella riassuntiva e i grafici relativi al costo giornaliero dei servizi erogati agli ospiti. La tabella è stata costruita partendo dai dati di bilancio dell'Esercizio 2016 ed effettuando la ripartizione della spesa in base al numero degli utenti (ospiti) nei diversi servizi. A seguire, la presentazione delle tabelle e dei grafici di ciascun servizio offerto dall'UdO Pio Ricovero Inabili al Lavoro di Castenedolo.

**Tab.2 Costo giornaliero di un ospite per tipologia di servizio (Anno 2016)**

COSTO GIORNALIERO PER OSPITE NELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI ACCOGLIENZA			
SERVIZI EROGATI	COSTO OSPITE IN R.S.A.	COSTO OSPITE NON ACCREDITATO	COSTO OSPITE IN C.D.I.
Costi generali	€ 24,42	€ 22,94	€ 15,22
Giornata alimentare	€ 9,58	€ 9,34	€ 8,01
Lavanderia	€ 3,78	€ 3,68	€ 0,00
Pulizie	€ 2,96	€ 3,11	€ 1,81
Medicinali	€ 1,69	€ 0,00	€ 0,00
Presidi chirurgici	€ 1,25	€ 1,22	€ 1,05
Ausili per l'incontinenza	€ 1,09	€ 0,00	€ 0,00
Apparecchiature mediche	€ 0,33	€ 0,31	€ 0,27
Medici	€ 3,30	€ 3,39	€ 3,02
Infermieri	€ 10,15	€ 10,46	€ 4,59
Operatori A.S.A. e O.S.S.	€ 34,36	€ 46,30	€ 15,21
Servizio di animazione	€ 1,22	€ 1,22	€ 1,96
Fisioterapia	€ 1,48	€ 1,52	€ 2,74
Parrucchiere	€ 0,53	€ 0,53	€ 0,00
Psicologo	€ 0,28	€ 0,29	€ 0,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 96,42</b>	<b>€ 104,31</b>	<b>€ 53,88</b>
Media contributo sanitario	€ 42,50	€ 0,00	€ 24,38
<b>Costo dell'ospite</b>	<b>€ 53,92</b>	<b>€ 104,31</b>	<b>€ 29,50</b>

**Tabella 2: Incidenza del costo giornaliero dei servizi per gli ospiti in RSA**

<b>Tab.2 OSPITI RSA ACCREDITATI</b>	<b>Costo</b>	<b>%</b>
Costi generali	€ 24,42	25,33
Giornata alimentare	€ 9,58	9,94
Lavanderia	€ 3,78	3,92
Pulizie	€ 2,96	3,07
Medicinali	€ 1,69	1,13
Presidi chirurgici	€ 1,25	1,75
Ausili incontinenza	€ 1,09	1,30
Apparecchiature mediche	€ 0,33	35,64
Medici	€ 3,30	0,34
Infermiere	€ 10,15	10,53
ASA/OSS	€ 34,36	1,26
Servizio di animazione	€ 1,22	3,42
Fisioterapisti	€ 1,48	1,53
Parrucchiere	€ 0,53	0,29
Psicologo	€ 0,28	0,55
<b>Totale</b>	<b>€ 96,42</b>	<b>100%</b>

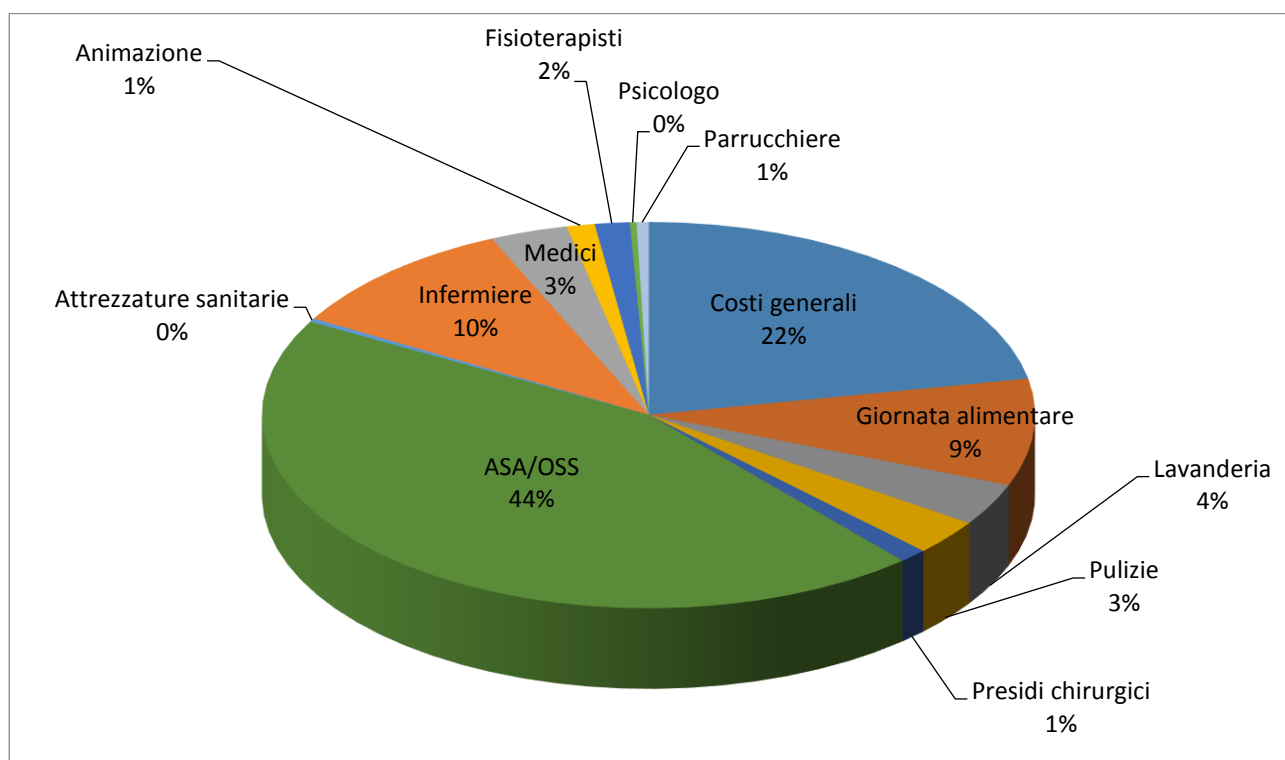
**Grafico 2: Incidenza del costo giornaliero dei servizi per gli ospiti in RSA**



**Tab. 3 Incidenza del costo giornaliero dei servizi per gli ospiti non accreditati**

<b>Tab. 3 SOLLIEVO</b>	<b>Costo</b>	<b>%</b>
Costi generali	22,94	22,00
Giornata alimentare	9,34	8,95
Lavanderia	3,68	3,53
Pulizie	3,11	2,99
Presidi chirurgici	1,22	1,17
ASA/OSS	46,30	44,39
Attrezzature sanitarie	0,31	0,30
Infermiere	10,46	10,00
Medici	3,39	3,25
Animazione	1,22	1,17
Fisioterapisti	1,52	1,47
Psicologo	0,29	0,28
Parrucchiere	0,53	0,50
<b>Totale</b>	<b>€ 104,31</b>	<b>100%</b>

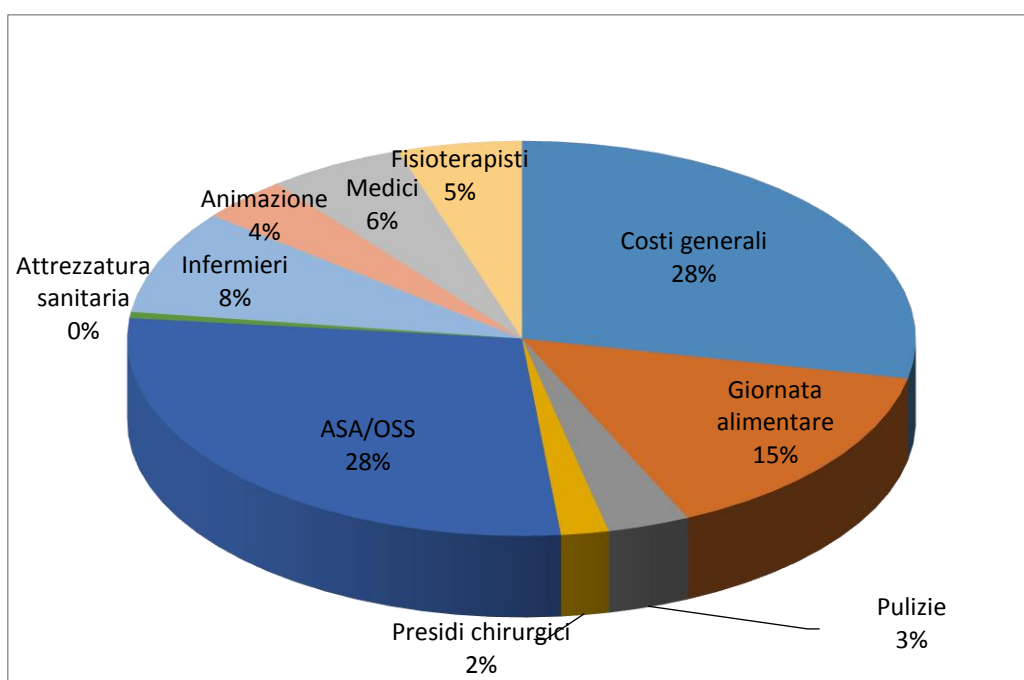
**Graf. 3 Incidenza del costo giornaliero dei servizi per gli ospiti non accreditati**



**Tab. 4 Incidenza del costo giornaliero dei servizi per gli ospiti del CDI**

Tab. 4 CDI	Costo	%
Costi generali	15,22	28,25
Giornata alimentare	8,01	14,87
Pulizie	1,81	3,36
Presidi chirurgici	1,05	1,95
ASA/OSS	15,21	28,23
Attrezzatura sanitaria	0,27	0,50
Infermiere	4,59	8,52
Animazione	1,96	3,64
Medici	3,02	5,60
Fisioterapisti	2,74	5,08
<b>Totale</b>	<b>€ 53,88</b>	<b>100</b>

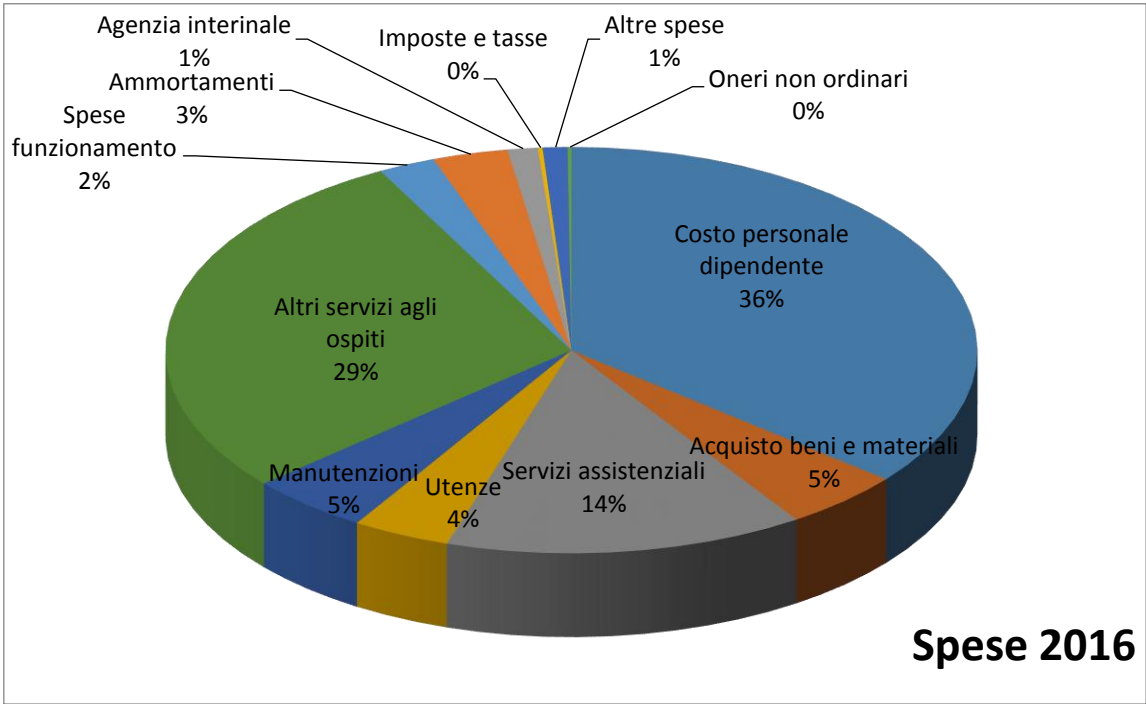
**Graf. 4 Incidenza del costo giornaliero dei servizi per gli ospiti del CDI**



**Tab. 5 Incidenza dei costi gestionali della Fondazione nell'Esercizio 2016**

<b>Tab.5 COSTI GESTIONALI 2016</b>	<b>Costo</b>	<b>%</b>
Costo Personale Dipendente	€ 1.304.718,73	35,90
Acq.to beni e materiali	€ 172.716,76	4,75
Servizi assistenziali	€ 519.802,45	14,30
Utenze	€ 141.296,93	3,89
Manutenzioni	€ 174.927,96	4,81
Altri servizi agli ospiti	€ 1.036.964,02	28,53
Spese funzionamento	€ 82.843,86	2,28
Ammortamenti	€ 109.209,28	3,00
Agenzia interinale	€ 43.766,59	1,20
Imposte e tasse	€ 6.637,55	0,19
Altre spese	€ 36.097,19	1,00
Oneri non ordinari	€ 5.427,15	0,15
<b>Totale</b>	<b>€ 3.634.408,47</b>	<b>100</b>

**Graf. 5 Incidenza dei costi gestionali della Fondazione nell'esercizio 2016**



## Attività connesse

Le attività connesse a quella principale sono principalmente il servizio di visite fisiatriche per utenti esterni e la locazione di una porzione di area agricola ad una società di telefonia mobile.

Dal Gennaio 2015 il servizio di fisioterapia è stato affidato alla Cooperativa “La Cura”, già partner della Fondazione per il servizio infermieristico e la sorveglianza notturna. “La Cura” si occupa tanto delle prestazioni agli ospiti di RSA e CDI, quanto agli utenti esterni. Alla palestra fisioterapica di Casa Frera possono accedere tutti i richiedenti, di qualsiasi età. Sono previste riduzioni delle tariffe in vigore per i cittadini ultrasessantacinquenni di Castenedolo. Oltre alla cura degli ospiti, la presenza di 3 fisioterapisti e la consulenza settimanale di una fisiatra hanno consentito di erogare 91 cicli di terapia fisica di durata variabile (80 nel 2015) e 81 visite specialistiche (57 nel 2015), utilizzando gli ambienti (ambulatori e palestra) e le attrezzature elettromedicali di cui è dotata la struttura. Nell’anno 2016, inoltre, è stato avviato un corso di ginnastica dolce per anziani cui hanno partecipato 47 utenti: un ciclo di 20 incontri organizzato in due giorni alla settimana. Dato il suo successo, esso è stato replicato in una seconda edizione nel 2016 e già quest’anno ha ripreso avvio durante lo scorso mese di marzo ed è ancora in itinere.

Sempre in tema di attività connesse, ha costituito fonte di ricavo: € 8.168 (€ 10.000 nel 2015) **la locazione di una porzione di area agricola** a nord-est della Casa di Riposo alla società Vodafone per la collocazione di un’antenna di telefonia mobile. Dopo il recesso di uno dei due gestori (Wind) nel 2010, e una prima riduzione del canone di affitto, l’incasso si è ulteriormente contratto nell’agosto 2014 in seguito ad un nuovo adeguamento delle condizioni contrattuali. Una successiva riduzione si è avuta nel gennaio 2015, passando concretamente dagli iniziali 15.000 Euro agli attuali 8.000 Euro annuali. La ricerca di un altro operatore telefonico da affiancare all’esistente non ha dato gli esiti sperati.

Per quanto riguarda **la gestione straordinaria**, il 2016 è stato un esercizio all’altezza dei precedenti, con l’aggiunta di una donazione di elevato contenuto economico (69.000 Euro), dovuta al lascito testamentario di un appartamento, registrata nel mese di dicembre. Escludendo questa provvida contingenza, il **livello delle oblazioni** ordinarie del 2016 è stato di circa 25.000 Euro, considerando anche i 10.000 Euro annualmente elargiti dall’Associazione ‘Polifemo’ dei Volontari della Casa di Riposo.

Non si è ancora esaurita l’onda lunga della campagna per l’**acquisto di 72 letti elettrici** che ha consentito di raccogliere ancora 2.780 Euro (4.980 Euro nel 2015) per la dedizione degli importanti ausili.

Altro capitolo meritevole di nota è quello relativo al **contributo derivante dal 5 x 1000**. La Fondazione Pio Ricovero configurandosi come ONLUS ha potuto essere ammessa alla destinazione del 5 x 1000 del gettito Irpef fin dalla sua introduzione. Il risultato della ‘dichiarazione 2014’ –l’ultimo che ci è stato comunicato e che è stato accreditato nell’esercizio 2016- ha destinato alla Fondazione un contributo di 11.569.

Il contributo relativo alle dichiarazioni del 2015 è invece di 10.743 euro e sarà registrato tra le poste attive del bilancio 2017.

A conclusione del capitolo sulle attività straordinarie è doveroso riconoscere il loro sempre più decisivo concorso alla quadratura del bilancio annuale, in assenza del quale anche l’esercizio in commento si sarebbe chiuso con una significativa perdita.

## Assetto organizzativo

### Organizzazione del Personale e dell’orario di lavoro

Già da alcuni anni il CdA ha definito l’assetto produttivo selezionando i servizi caratteristici da quelli non caratteristici, avviando i secondi verso la logica competitiva dell’affidamento in appalto. Si tratta certamente di strategie volte a contenere la spesa, ma anche a gestire con maggior economicità ed efficienza i differenti capitoli della complessa macchina di un’azienda socio sanitaria.

L’organico complessivo a fine 2016 consisteva in 82 persone: 47 dipendenti e 35 collaboratori, ripartiti tra liberi professionisti e dipendenti di imprese appaltatrici. Tra i dipendenti 34 lavoratori *full time* e 13 lavoratori *part time*. Tra i 47 dipendenti del Pio Ricovero 19 erano inquadrati con il CCNL degli Enti Locali e 28 con il contratto UNEBA. Di seguito la classificazione per categoria:

- 37 operatori Asa/Oss, di cui 30 *full time* e 7 *part time*;
- 1 infermiere *part time*;
- 4 impiegati di cui 3 *part time*;
- 3 operai dediti ai servizi generali, di cui 2 *part time*;
- 1 medico (Responsabile Sanitario)
- 11 direttore generale.

La Fondazione gestisce direttamente il servizio assistenziale, il servizio di manutenzione, l'ufficio amministrativo-gestionale. Anche il direttore generale è stato per tutto l'esercizio 2016 un dipendente a tempo determinato, inquadrato nel CCNL Enti Locali con qualifica di dirigente.

Sono stati appaltati a ditte esterne il servizio infermieristico e di sorveglianza notturna, il servizio di fisioterapia, i servizi di ristorazione (svolta in sede con apparecchiature della Fondazione) e pulizia. Anche l'animazione è stata affidata ad una cooperativa sociale specializzata.

Tranne il Responsabile Sanitario, assunto alle dipendenze della Fondazione dal dicembre 2016, gli altri medici di struttura lavorano in regime di libera professione, come pure il Coordinatore dei servizi assistenziali.

Da alcuni anni si è stabilizzato il ricorso ad Agenzie di somministrazione del personale, per far fronte alle assenze per malattia e per le ferie che non è possibile gestire con le risorse degli organici di Nucleo. Da un triennio si è anche consolidato il rapporto con una nuova Agenzia per il Lavoro, ottenendo anche un sensibile beneficio economico per la Fondazione.

Nel 2016 sono state oggetto di affidamento all'Agenzia 2.851 ore lavoro, contro le 2.770 del 2015, oltre ad aver fruito di rientri del Personale dipendente per 1.397 ore.

Con riferimento alle assenze per malattia, nel 2016 vi sono stati soggetti 30 dipendenti, di cui 25 operatori assistenziali. Gli eventi di morbilità si sono attestati sui 74 per complessivi 742 giorni. Il tasso di assenteismo è passato dal 4,79% del 2015 al 6,29% del 2016. Il risultato è dovuto, per l'anno 2016, a quattro eventi morbosi di particolare lunghezza (dai due ai 6 mesi) che hanno riguardato 4 operatori. Se si esclude questo dato, il numero complessivo di giorni di malattia per eventi di breve durata è stato di 290 giorni.

Quanto alla composizione di genere e all'età della forza-lavoro, alla data del 31.12.2016 vi erano solo 6 dipendenti di sesso maschile contro 41 di sesso femminile. L'età media dei dipendenti è di 46 anni, mentre le classi di età sono così distribuite:

**Tab. 6 Distribuzione del Personale per classi di età**

N. 3	risorse con età compresa tra i 20 e i 30 anni
N. 7	risorse con età compresa tra i 31 e i 40 anni
N. 18	risorse con età compresa tra i 41 e i 50 anni
N. 18	risorse con età compresa tra i 51 e i 60 anni
N. 1	risorsa con età maggiore di 60 anni

### ***Premio di Produttività.***

Il capitolo degli incentivi è normato all'interno di un ***Accordo per la produttività e l'efficienza dei servizi*** che ha una validità triennale nel periodo 2016-2018. La sua articolazione è stata completamente novellata rispetto al passato e può essere così sintetizzata:

- una divisione in tre aree (assistenza, servizi ausiliari, servizi amministrativi);
- tre parametri di valutazione così articolati:
  - a) 30% del premio per la remunerazione del servizio di *pronta disponibilità*: assicura una sorta di automatismo nel rientro in servizio del personale dipendente;
  - b) 25% del premio assegnato alle *performance di nucleo* in base ai seguenti parametri: capacità di generare un clima collaborativo, ottimizzazione dei beni di consumo, efficienza organizzativa, gradi di raggiungimento di obiettivi specifici, valutazione di eventi negativi;
  - c) 45% del premio per la valorizzazione della *performance personale*: atteggiamento positivo, qualità delle relazioni interpersonali, capacità di gestire le criticità, grado di raggiungimento degli obiettivi assegnati, impegno profuso, cura della propria persona;
- una quota destinata al pagamento dei *rientri in servizio*;
- un premio per la remunerazione del progetto *Soggiorni*, destinato a quegli operatori che si rendono disponibili ad assistere gli ospiti durante una settimana di vacanza sul lago di Garda;

- un premio erogabile alle *referenti di nucleo*.

Mentre la quota della *Pronta disponibilità* e dei *Rientri in servizio* sono automaticamente assegnate con cadenza mensile posticipata, così come il progetto *Soggiorni* è stato liquidato alle operatrici interessate una volta conclusasi la vacanza, per quanto riguarda invece sia la *Performance di Nucleo* che quella individuale, il premio viene erogato a seguito della valutazione sia del Direttore Generale che del Responsabile sanitario e del Coordinatore (per il personale assistenziale), i quali attribuiscono, ciascuno per alcuni aspetti, un punteggio disgiunto a ciascun Nucleo e operatore e dalla somma degli stessi poi si raggiunge la percentuale di premio assegnata ad ogni singolo dipendente.

I punteggi sulla valutazione per il 2016 sono stati espressi entro la fine del mese di gennaio del corrente anno e hanno permesso di definire la ripartizione del premio incentivante stanziato dal CdA. Nel 2016 sono stati distribuiti ai dipendenti € 50.499, di cui € 49.283 per i progetti ed € 1.216 per le progressioni orizzontali. L'acconto dei suddetti premi è stato versato ai dipendenti nel giugno 2016, mentre il saldo è stato liquidato nella busta paga di febbraio 2017.

### ***Volontari in Servizio Civile***

Dall'Ottobre 2015, una ragazza che ha cominciato la scuola per Operatore Socio Sanitario, ci ha dato la sua disponibilità a svolgere presso la nostra struttura l'anno di volontariato sociale con la Caritas diocesana; grazie ad una convenzione regionale di Caritas Italiana, è previsto il rimborso delle spese sostenute dalla volontaria per tutto il percorso, terminato nel settembre 2016.

Il progetto con Caritas Italiana sta proseguendo anche nel corso del corrente anno: attualmente sono in servizio presso il Pio Ricovero altre due volontarie, una delle quali ha iniziato dal mese di gennaio, l'altra da quello di febbraio.

### ***Formazione del Personale***

Nel 2014 sono terminati gli ingenti sforzi formativi in tema di formazione obbligatoria discendente dall'Accordo Stato – Regioni in materia di sicurezza: *primo soccorso, antiincendio e sicurezza sul lavoro* nell'ambito del Decreto Lgs. 81 del 2008 che governa tutta la materia della Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Dal 2015 sono riprese le necessarie appendici di aggiornamento sulla sicurezza, ma accanto ad una serie di corsi di qualificazione degli operatori sulla comunicazione con gli ospiti smemorati, e sui rapporti interpersonali.

Dopo un'attenta verifica delle esigenze interne, si è deciso di abbandonare l'adesione al fondo paritetico interprofessionale Fonservizi, utilizzato dallo IAL per realizzare i propri interventi formativi, e di attivare la ricerca di un Fondo più flessibile, capace di finanziare le iniziative costruite in casa, a misura del nostro Personale. La scelta è caduta su FormAzienda che ha finanziato il piano formativo dall'esercizio *de qua*. Ecco in sintesi le proposte realizzate nel 2016:



Tab. 7 Proposte formative realizzate nel 2016

<b>Corso aggiornamento per l' RLS, di 4 ore, obbligatorio annuale;</b>
Data: 28 aprile – presso CFP Zanardelli a Desenzano del Garda.
<b>Corso preposti, di 8 ore - Rivolto a due dipendenti</b>
Data: 3 e 10 ottobre – presso Studio Impresa di Montichiari
<b>Corso aggiornamento preposti - Rivolto a 6 dipendenti ed al Coordinatore</b>
Docente: Gianandrea Castelli, consulente e RSPP. Data: 23 giugno
<b>Corso su L'approccio capacitante nell'assistenza e nella cura dell'anziano fragile, in particolare dell'anziano con demenza. Per una maggior umanizzazione delle cure ed una relazione più felice – 1<sup>a</sup> fase.</b>
Corso multiprofessionale rivolto a tutto il Personale della Rsa e del Centro diurno Integrato. Nel 2016 il corso è stato offerto ai 2/3 del Personale, a completamento di quanto propostoci nell'anno precedente, in due sessioni distinte. Questo il dettaglio delle tematiche formative:
1. Incontro: Dall'Approccio assistenziale all'Approccio capacitante. Le competenze elementari così come sono e così come si esprimono. Come riconoscere l'lo sano (17 febbraio e 4 maggio).
2. Incontro: Ragionare sulle parole. Parole sane, parole malate, parole eclissate. Le tecniche conversazionali (24 febbraio e 13 maggio).
3. Incontro: Mondo delle parole e mondo delle emozioni. Relazione e riconoscimento fra operatori, anziani e caregivers (2 marzo e 25 maggio).
Docenti: Angelo Forti (medico, psicoterapeuta, responsabile sanitario di Rsa), Emanuela Botticchio (psicologa e psicoterapeuta).
<b>CORSO SULLA SICUREZZA EX ACCORDO STATO REGIONI (per operatori ad alto rischio) di 16 ore</b>
Il Corso è stato rivolto ad una nuova assunta - Data: 8 – 13 - 20 giugno – Presso Centro Formativo Zanardelli
<b>CORSO ANTINCENDIO ALTO RISCHIO di 16 ore</b>
Il Corso è stato rivolto ad una dipendente che non ne aveva beneficiato - Data: 23 e 29 settembre
<b>CORSO AGGIORNAMENTO ANTINCENDIO ALTO RISCHIO di 8 ore</b>
Il corso è stato rivolto al personale o che era stato formato per la prima volta o che aveva seguito l'aggiornamento 5 anni prima – Data: 25 ottobre
<b>CORSO AGGIORNAMENTO 1° SOCCORSO di 4 ore</b>
Il corso è stato rivolto al personale che era stato formato per la prima volta 3 anni prima – Data: 12 aprile
<b>MEETING DELLE PROFESSIONI DI CURA</b>
Rivolto alle 5 operatrici referenti – presso Editrice Dapero. Data: 21 aprile
<b>CORSO UTILIZZO BLS</b>
Presso Coop. Brescia Assist – Rivolto a 11 dipendenti + Coordinatore. Data 10 giugno

### ***Rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e dei Collaboratori***

Come ogni anno, nel mese di ottobre sono stati distribuiti i questionari per conoscere il grado di soddisfazione dei parenti dei nostri ospiti (*Customer Satisfaction*), come pure del Personale dipendente e dei collaboratori (*Job Satisfaction*). Per entrambi i questionari la compilazione era libera ed è stato assicurato l'assoluto anonimato. La socializzazione dei risultati è avvenuta in due distinti momenti: attraverso una lettera per i familiari degli ospiti e nel marzo 2017 per tutto il Personale. Ai lavoratori sono stati presentati anche gli esiti emersi dal sondaggio effettuato tra i parenti degli ospiti, per opportuna conoscenza e riflessione.

## *Customer Satisfaction*

15

Il questionario -inviato per posta a 96 parenti censiti quali ‘familiari di riferimento’ è stato compilato da 33 compilatori (35 nel 2015) pari al 34,38% dei parenti (contro il 37,23% dello scorso anno). Di essi il 51,52% ha ricoverato l’ospite da oltre 2 anni ed il 33,33% da 6 mesi a 2 anni. Dei compilatori il 48,48% visita quotidianamente il proprio congiunto, il 36,36% almeno 2-3 volte la settimana, preferibilmente di pomeriggio (84,85%), e in misura minore di mattina (33,33%).

Il 45,45% dei compilatori si dichiara ‘molto soddisfatto’ del servizio, il 39,39% abbastanza soddisfatto, il 15,15% moltissimo. Non si rilevano indici più bassi di soddisfazione se non per la modalità ‘sconosciuto’ che indica l’incapacità di esprimere un giudizio sulla caratteristica sottoposta a valutazione. Il giudizio complessivo formulato dai compilatori si è espresso in un voto medio di 8,09 (8,11 nel 2015, 8,39 nel 2014 e 8,32 nel 2013). Più nel dettaglio, i voti differenziati per servizio e per nucleo sono i seguenti: 8,2 per il CDI, 7,5 per il Sollevio, 8,42 per il Nucleo Giallo, 8,09 per il Nucleo Verde, 7,94 per il Nucleo Azzurro.

Per il 90,91% del campione l’accoglienza al momento dell’ingresso è stata giudicata tra buona e ottima. Anche il primo contatto con le diverse figure professionali è stato giudicato tra buono e ottimo per almeno l’85% dei compilatori. Il numero degli operatori è considerato ‘sufficiente’: gli infermieri sono in numero sufficiente per il 57,58% del campione; gli ASA/OSS per il 54,55%; i fisioterapisti per il 63,64%. Le percentuali appena elencate sono leggermente inferiori a quelle espresse nella precedente indagine.

L’assistenza medica raccoglie la massima soddisfazione (tra buono e ottimo) per oltre il 90% degli intervistati, quella infermieristica per il 75% circa, quella dei fisioterapisti per il 67%.

La cura dell’igiene dell’ospite è apprezzata al massimo livello dal 60,61% dei compilatori, mentre la cura dell’abbigliamento è considerata ‘sempre adeguata’ dal 39,39% e ‘non sempre adeguata’ per il 45,45%. La maggioranza dei compilatori si sente spesso coinvolta nelle decisioni prese nei confronti del proprio caro (54,55%) contro un 39,39% che ritiene il coinvolgimento più sporadico.

Il servizio di lavanderia ha ricevuto una valutazione articolata: per il 36,36% è buono (37,14% nel 2015), per il 15,15% è soltanto sufficiente (20% nel 2015), per il 6,06% è ottimo (2,86% nel 2015), per il 9,09% è insufficiente (22,86% nel 2015), per il 9,09% è sconosciuto (17,14% nel 2015) in quanto alcuni compilatori hanno parenti al CDI che non sfruttano il servizio di lavanderia.

La ristorazione è percepita buona/ottima, sia per la qualità che per la quantità di cibo (oltre il 70%), come pure ottimi/buoni sono ritenuti gli orari dei pasti (oltre l’80% degli intervistati). Il giudizio della maggioranza (oltre il 53%) è buono per quanto riguarda la cura degli ambienti, la pulizia il comfort, anche se non mancano giudizi di sufficienza (circa il 20% dei compilatori).

Per oltre il 67% dei parenti le camere sono tra il buono e l’ottimo, giudizio equanime in tutti i nuclei compreso il Giallo. La temperatura è ovunque adeguata (90,91%). Il rispetto della privacy trova valutazioni articolate: buono (63,64%), ottimo (15,15%), sufficiente (21,21%). Gli spazi comuni sono in quantità e qualità buona/ottima per il 62%.

L’orario di visita è buono/ottimo per il 100% dei parenti. L’utilizzo della zona giardino è tra il buono e l’ottimo (circa 82%), così come è tra il buono e l’ottimo il giudizio sulla segnaletica orientativa (84,84%).

Il 94% ritiene adeguata l’assistenza religiosa.

## *Job Satisfaction*

Il questionario di soddisfazione è stato consegnato a mano ai lavoratori il 19 ottobre per una riconsegna inizialmente prefissata al 21 novembre e poi dilazionata al 12 dicembre, onde favorire una più ampia partecipazione all’indagine. Come di consueto, i questionari sono stati compilati in forma anonima e collocati nelle cassette postali distribuite nei corridoi della RSA.

Come deliberato dal CdA, abbiamo abbandonato l’impegnativo schema dell’indagine sul benessere organizzativo e siamo passati ad un Questionario più semplice, con una ventina di quesiti, finalizzati alla semplice rilevazione del grado di soddisfazione dei lavoratori.

Sono stati distribuiti n. 75 questionari ai dipendenti e ai collaboratori più assidui. Di questi ne sono stati riconsegnati solo 29 pari al 38,67%. Lo scorso anno i questionari distribuiti sono stati 76 e 31 hanno provveduto a restituirli compilati (40,79%). Si registra, perciò, una leggera diminuzione di coloro che hanno riconsegnato il Questionario.

Al quesito nr. 1, in merito alla scelta di lavorare in RSA (erano possibili più risposte) il 48,28% dei compilatori ha dichiarato che si sente realizzato, per il 37,93% gli orari di lavoro sono compatibili con le proprie

necessità, il 24,14% ha dichiarato che la sede di lavoro è comoda, per il 20,69% l'ambiente è piacevole, ma per la maggioranza (72,41% dei compilatori) la scelta è stata motivata dal fatto di lavorare con gli anziani.

Il quesito nr 2 era riferito al grado di soddisfazione nel proprio lavoro, con questi esiti: il 34,48% si ritiene molto soddisfatto, il 55,17% abbastanza soddisfatto, il 10,34% per nulla soddisfatto.

Per quanto concerne l'efficacia e la soddisfazione della comunicazione inerente gli aspetti organizzativi, il 6,9% si ritiene sia molto soddisfatto sia per nulla soddisfatto, il 58,62% abbastanza soddisfatto, il 27,59% poco soddisfatto; in particolare per quanto riguarda le informazioni di carattere sanitario-assistenziale le percentuali sono le seguenti:

10,34 molto soddisfatto;

48,28 abbastanza soddisfatto;

31,03 poco soddisfatto;

6,9 per niente soddisfatto.

Questi gli esiti del grado di soddisfazione in merito ai servizi:

1. AMMINISTRATIVO: ottimo per il 17,24%, buono per il 51,72%, discreto per il 6,9%, sufficiente per il 17,24%, insufficiente per il 3,45%. Mentre il 3,45% non ha espresso alcun giudizio;
2. MEDICO: ottimo per il 24,14%, buono per il 34,48%, discreto per il 24,14%, sufficiente per il 17,24%;
3. INFERMIERISTICO: ottimo per il 20,69%, buono per il 48,28%, discreto per il 13,79%, sufficiente per il 6,94%, mentre il 10,34% non ha espresso alcun giudizio;
4. RIABILITATIVO: ottimo per il 13,79%, buono per il 34,48% ed altrettanta percentuale lo ha valutato discreto, sufficiente per il 3,45%, insufficiente per il 10,34%. Mentre il 3,45% non ha espresso alcun giudizio;
5. ANIMAZIONE: ottimo per il 27,59%, buono per il 37,93%, discreto per il 20,69%, sufficiente per il 6,9%, insufficiente per il 3,45%. Mentre il 3,45% non ha espresso alcun giudizio;
6. SOCIO ASSISTENZIALE: ottimo per il 13,79%, buono per il 51,72%, discreto per il 24,14%, sufficiente per il 6,9%, insufficiente per il 3,45%. Mentre il 3,45% non ha espresso alcun giudizio;
7. CUCINA: ottimo per il 10,34%, buono per il 24,14%, discreto per il 34,48%, sufficiente per il 17,24%, insufficiente per il 6,9%. Mentre il 6,9% non ha espresso alcun giudizio;
8. LAVANDERIA: ottimo per il 13,79%, buono per il 27,59%, discreto per il 17,24%, sufficiente per il 27,59%, insufficiente per il 10,34%. Mentre il 3,45% non ha espresso alcun giudizio.

Per quanto riguarda il *gruppo di lavoro* per il 24,14% esso è un momento di crescita individuale e collettiva, ma ben il 75,86% lo considera uno strumento per migliorare la qualità del servizio all'ospite.

Il 6,9% si sente del tutto indifferente rispetto all'appartenenza al gruppo di lavoro, il 20,69% si sente propositivo e collabora con i colleghi, il 27,59% si ritiene responsabilizzato sapendo che anche il suo parere è importante ed il 34,48% sente che l'esito complessivo è frutto di un lavoro di squadra. Il 6,9% non ha dato alcuna risposta.

Nella struttura l'equipe di lavoro viene svolta in modo adeguato per il 27,59%, mentre invece per il 17,24% il lavoro di gruppo viene svolto in maniera occasionale oppure non volto affatto, sempre per il 17,24% va bene così, mentre per il 41,38% andrebbe potenziato. Una sola persona (3,45%) non ha risposto. Il 17,24 si reputa molto soddisfatto in merito al suo apporto al lavoro di gruppo, il 62,07% lo ritiene soddisfacente, il 6,9% poco soddisfacente ed il 13,79% insoddisfacente.

Secondo il 20,69% il grado di collaborazione tra colleghi è molto soddisfacente, per il 55,17% è soddisfacente, mentre invece lo considerano o poco o affatto soddisfacente il 24,13%.

Per quanto riguarda la formazione, il 79,31% riferisce di aver partecipato, nel corso dell'anno 2016, a corsi organizzati dal datore di lavoro, solo 5 compilatori (pari al 17,24%) affermano di non aver svolto alcun corso ed un compilatore non ha dato alcuna risposta. Tra coloro che sono stati formati, il 72,41% ritiene che i corsi che ha frequentato siano stati utili nell'ambito della propria attività lavorativa e solo il 6,9% ha dichiarato di essere stato obbligato alla frequenza.

Per quanto riguarda il rapporto con gli ospiti, il 6,9% ha dichiarato di essere poco soddisfatto, mentre invece la percentuale dei soddisfatti (abbastanza e molto) sale al 93,1%.

In merito alla relazione con i parenti, una persona ha dichiarato di esser poco soddisfatta, mentre la percentuale di soddisfazione è analoga a quella con gli ospiti. Una persona non ha risposto al quesito.

Per il 93,1% l'apporto dei volontari in struttura è utile, per una persona è inutile ed una non ha risposto.

L'86,21% considera l'ambiente di lavoro adeguato, il 10,34% non ha risposto ed un compilatore l'ha giudicato inadeguato.

Un risultato analogo si ha in merito alla dotazione degli strumenti di lavoro: per il 75,86% essi sono adeguati, per il 24,14% lo sono in parte.

Alla domanda relativa alla causa in merito alle principali difficoltà incontrate nello svolgimento del proprio lavoro, il 20,69% dichiara di averle trovate nei confronti della direzione e degli amministratori, il 37,93% tra colleghi, il 17,24% nei confronti dell'ambiente, il 10,34% nei confronti degli ospiti, il 34,48% nei rapporti con i familiari e solo una persona verso i volontari. Tre compilatori (10,34%) non hanno dato nessuna risposta.

Il livello di organizzazione della struttura è percepito molto soddisfacente per il 13,79%, soddisfacente per il 62,07%, poco soddisfacente per il 20,69%, un compilatore non ha dato alcuna risposta.

Alla domanda se sceglierebbe, per se o per i propri familiari, questa RSA quale luogo di ricovero, il 62,07% ha dichiarato di sì, 3 persone (24,14%) hanno espresso giudizio negativo: una di queste ha motivato la risposta dicendo che non vorrebbe mai che un proprio congiunto fosse ospitato nello stesso luogo dove lui presta il suo lavoro. Il 10,34% non ha fornito alcuna risposta.

### **Assetto istituzionale**

Dal 29 luglio 2014 il Consiglio di Amministrazione che presiede all'attività della Fondazione Pio Ricovero Inabili al Lavoro è guidato dal presidente Giuliano Febbrari.

Nel corso del 2016 l'attività operativa è stata affidata alla guida di un Direttore Generale, assunto come dipendente a tempo pieno e determinato, e da un Responsabile Sanitario che lavora come dipendente a tempo pieno ed indeterminato dal dicembre 2016 (precedentemente lo stesso medico era a rapporto libero professionale). Sia il DG che il RS sono stati coadiuvati da un infermiere qualificato che svolge le funzioni di Coordinatore dei Servizi Assistenziali, anch'esso operante a tempo pieno in regime di libera professione. Queste figure apicali si raccordano costantemente tra di loro, sia attraverso un coordinamento informale, quotidiano, sia tramite momenti specifici di riunione.

Nel novembre 2016 il CdA della Fondazione ha approvato la stesura completa e definitiva del Modello Organizzativo Gestionale (MOG), precedentemente adottato ex novo nel dicembre 2014, unitamente ad un Codice etico e di condotta, in ottemperanza alle disposizioni del D.Lgs.231/01 la cui cogenza era prevista dal 28 febbraio 2015. Dopo lo Statuto, il Codice etico è la seconda "carta costituzionale" della Fondazione, in cui sono descritti i diritti e doveri morali nonché le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare. Il Codice etico definisce le politiche di controllo dei comportamenti individuali ed è utile per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Fondazione, perché indica esplicitamente le responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti e fornitori.

Quale ente in grado di garantire il rispetto del Codice etico e di condotta e l'osservanza del MOG, il 10 dicembre 2014 la Fondazione ha nominato un Organismo di Vigilanza (ODV) monocratico, nella persona dell'avv. Marta Bugatti.

Il CdA si riunisce con frequenza mensile e accompagna con assidua presenza i passi della Fondazione, sempre caratterizzati dalla volontà di incrementare la qualità dell'assistenza agli ospiti e di rendere più serena la loro presenza e quella dei loro familiari. Costante è l'attenzione a migliorare le condizioni di lavoro del Personale e di incentivarne la motivazione.

Per meglio articolare l'azione di ciascun membro, il Presidente ha delegato ad ogni consigliere uno specifico settore della vita del Pio Ricovero, curandone personalmente il raccordo, fuori e dentro il Consiglio di amministrazione. Puntuale la cura dell'aspetto gestionale, sempre in bilico tra quanto di meglio si vorrebbe fare e gli inevitabili vincoli di bilancio. Rimangono, naturalmente, ampi spazi per un affinamento degli interventi effettuati e per un monitoraggio sempre più preciso dei risultati.

*Castenedolo, 26 aprile 2017*

IL PRESIDENTE  
*Giuliano Febbrari*