



OPERA PIA “RAGGIO DI SOLE” - PADOVA ISTITUZIONE PUBBLICA DI ASSISTENZA E BENEFICENZA

Sede legale: Via 7 Martiri, 48 – 35143 PADOVA (tel. 049/8723206 fax 049/8723084)

e-mail: info@operapia-raggiolisole.it - PEC: raggiolisole@open.legalmail.it

Cod. Fisc. 80008230288 – Part. IVA 02324300280

Struttura Residenziale: CASA SOGGIORNO “A. DE GIOVANNI”

Via Pigiavento, 2 – 36048 BARBARANO MOSSANO (tel. 0444/886032 fax 0444/776079)

e-mail: casasoggiorno@operapia-raggiolisole.it

DOCUMENTO DI SVILUPPO E PROGETTO DI MIGLIORAMENTO ANNO 2021

Il Consiglio di Amministrazione attraverso il presente documento intende definire le politiche da attivare nel corso del prossimo anno per garantire sempre un'alta qualità assistenziale ai Residenti, prestando particolare riguardo alle famiglie e al territorio di appartenenza della Casa.

Si aggiungono inoltre politiche mirate alla prevenzione di malattie da infezioni virali che possono colpire pesantemente le Comunità di vita.

Capisaldi della politica della qualità sono i documenti regionali quali il Piano Socio Sanitario, la Legge Regionale n. 48 /2018 che traccia, sia lo sviluppo delle politiche dei servizi per la non-autosufficienza, sia l'orientamento organizzativo delle strutture che offrono servizi residenziali per gli anziani.

La Legge disegna un'ipotesi di accorpamento distrettuale delle IPAB aprendo una serie di quesiti sia di natura costitutiva che organizzativa sui quali il Consiglio di Amministrazione sarà chiamato ad effettuare le scelte più opportune per l'Ente.

Alla stesura del documento ancora nessuna nuova linea operativa o normativa in merito.

L'epidemia sanitaria che ha coinvolto l'anno 2020 ha spostato le priorità definite dal precedente Piano e ha dato avvio ad una fase, ancora in corso, di ricerca di nuove competenze per tutta l'organizzazione e di sviluppo della capacità di lavorare all'interno di contesti di norme non ben definite, trovandosi sempre pronti di fronte all'urgenza.

Il ciclo della programmazione ha subito arresti forzati per lasciare spazio a decisioni e scelte legate alla contingenza.

E' opportuno porre alcune **riflessioni** relative alla **gestione dell'emergenza coronavirus** sia dal punto di vista organizzativo che emotivo **nella Casa**. I nostri anziani hanno affrontato la trasformazione della relazione con i loro cari e hanno dovuto aprire nuovi scenari di comunicazioni a loro quasi sconosciuti. Anche i familiari per la prima volta si sono trovati a vivere un contesto in cui le loro visite in presenza sono state ridotte o addirittura sospese, dovendosi “accontentare” della video chiamata virtuale.

Il Personale assistenziale e sanitario ha dovuto affrontare continui cambiamenti di piani di lavoro e

nuove istruzioni operative da applicare in base alle varie situazioni che si presentavano, utilizzare dispositivi di protezione sopportandone il carico della gestione, attraversare l'angoscia generata dall'alta trasmissibilità della malattia, il timore di infettarsi e di infettare i propri cari.

Lo Staff di Direzione ha dovuto mantenere una continua attenzione sulla tenuta complessiva dell'organizzazione, avendo ancora più del solito cura e attenzione all'intreccio di relazioni, competenze, desideri, ruoli per cercare **nuove forme di vita comune** (e di rispetto sostanziale della privacy e della volontà di ciascuno) e di attività (o di non attività), con coraggio e realismo, aprendo a **nuovi pensieri e nuovi scenari** comunicativi.

Lo Staff di Direzione ha provato un profondo e continuo conflitto etico su ciò che doveva essere fatto per norma anche se non condiviso dal punto di vista umano; si è fatto carico della responsabilità di creare un sistema circolare, adattabile ad ogni necessità, pronto all'emergenza, disponibile e solidale nelle situazioni di difficoltà dei colleghi conscio che stanchezza, tensione, imprevedibilità avrebbero generato fonti di stress e conseguente calo delle prestazioni lavorative.

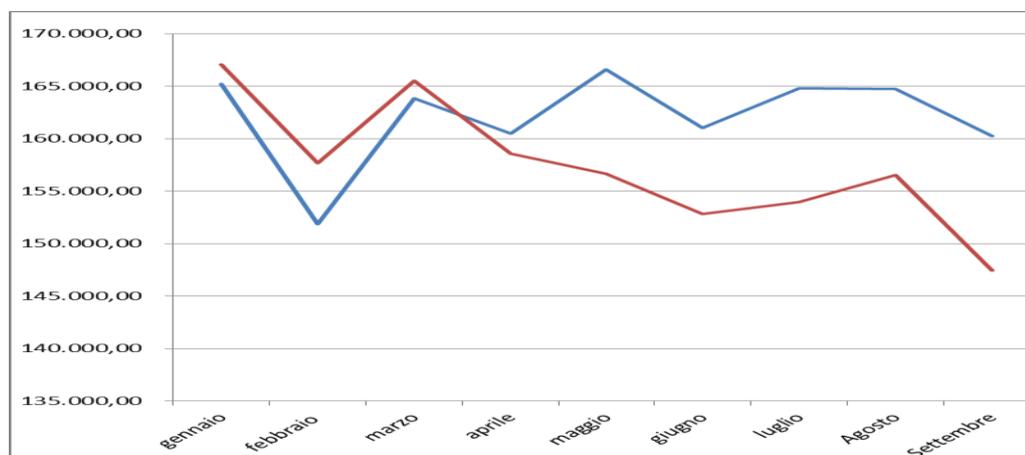
Nuove modalità anche per uffici amministrativi e professionisti pienamente coinvolti nei processi di prevenzione, nelle aperture controllate della casa e nell'ideazione complessiva delle attività da porre in essere.

La **cura della vita** e della **sopravvivenza** ha dominato tutto e ha imposto un **radicale cambiamento nei comportamenti dell'organizzazione**.

Oltre all'aspetto organizzativo, a caduta, si sono aperte nuove riflessioni in termini di gestione economica e finanziaria dell'Ente.

Per un trimestre sono state chiuse le nuove accoglienze, sono aumentati i costi per i sistemi di protezione individuale ed ambientale, sono stati intensificate le presenze di professionisti per far fronte a continue necessità ed essere pronti all'urgenza.

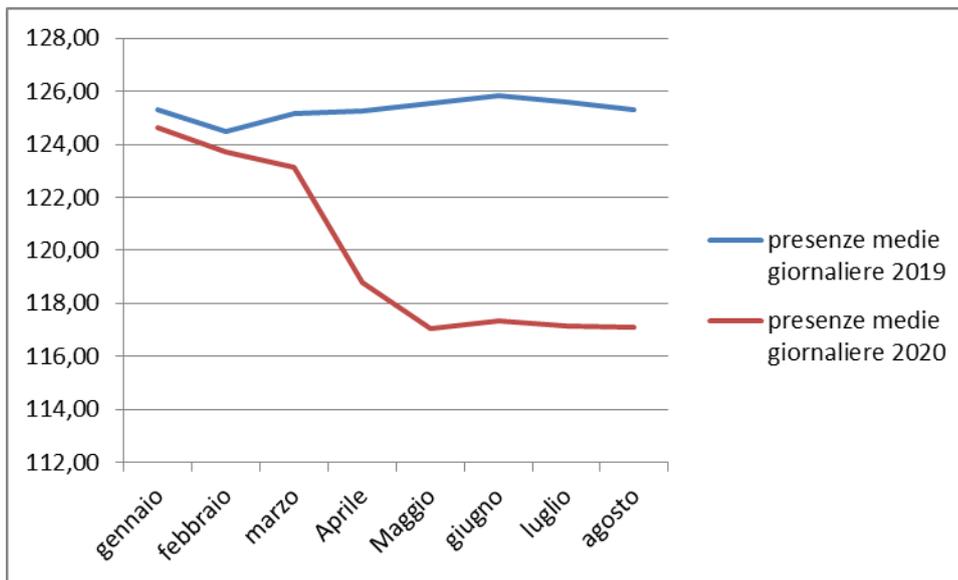
Di seguito si riporta l'andamento del fatturato per rette di ospitalità in raffronto all'anno precedente:



— 2020

— 2019

Le presenze medie mensili di Residenti hanno avuto il seguente andamento:



Alla data del documento si rilevano i seguenti dati copertura posti letto:

Opera Pia raggio di Sole Casa Soggiorno A.De Giovanni

30/11/2020	Comunità	numero posti letto complessivi	numero residenti presenti				
	Giallo (1 livello)	51	42				
	Azzurro (1° Livello)	19	18				
	Blu (2°livello)	19	18				
	Arcobaleno Auto	26	19				
	Arcobaleno 1 livello	11	15				
		tot. 126	112				

La Casa Soggiorno inoltre, nel corso nel 2020, ha affrontato alcuni importanti cambiamenti, posticipati rispetto a quanto previsto:

- Dal 1° giugno avvio appalto Gestione del servizio di ristorazione
- Dal 6 ottobre avvio nuova Gestione dei Servizi Socio Assistenziali

Dall'analisi del primo trimestre di avvio dell'azienda vincitrice d'appalto del servizio ristorazione, rileviamo che gli indicatori rivolti alla soddisfazione dei Residenti possono considerarsi positivi in quanto l'azienda presenta spunti innovativi per la preparazione dei pasti. Molto migliorata la cura

dell'alimentazione degli anziani con difficoltà di deglutizione che ormai rappresentano una buona parte dei residenti rispetto alle unità complessive della Casa.

Vengono monitorati costantemente i consumi ed i Responsabili del Servizio hanno dimostrato una buona competenza nel cogliere le necessità e i desideri dei residenti mantenendo aperto il continuo confronto sul miglioramento.

Alcuni dati sull'appalto:

L'impatto sul bilancio dell'Ente dell'appalto è di circa € 408.000,00 (iva 10% compresa) su base annua.

Il costo della giornata alimentare con cucina gestita dall'Ente era pari ad € 9,27.

Il prezzo offerta per giornata alimentare da Azienda aggiudicataria è di € 9,15.

Mediamente le giornate alimentari somministrate mensilmente sono circa 3360.

L'appalto dei Servizi Socio Assistenziali, visto l'avvio recente, rimane in fase di assestamento soprattutto per quanto riguarda la gestione delle risorse umane. La chiusura del rapporto con la precedente Cooperativa ha aperto un periodo di turn over che, associato al momento di criticità di disponibilità di personale assistenziale ed infermieristico, ha dovuto ricostruire un equilibrio interno che ancora si sta costruendo.

Da un punto di vista operativo la Cooperativa vincitrice di appalto si presenta ben organizzata con staff di direzione orientato al risultato del progetto di benessere degli anziani e del personale. Mensilmente sono programmati incontri di verifica sia contabile che organizzativa al fine di sovrintendere al progetto di sviluppo complessivo della Casa.

Il planning delle riunioni prevede incontri mensili con personale e settimanali con lo staff di direzione.

Alcuni dati sull'appalto:

Il prezzo offerto offerta dalla Cooperativa aggiudicataria per la gestione dei servizi appaltati è pari ad € 1.962.088,31 (oltre ad IVA) quale canone complessivo annuale così suddiviso:

Servizi socio assistenziali:	1.520.864,19
Responsabili di Comunità:	93.422,49
Infermieri professionali;	228.716,30
Servizi ausiliari di pulizia:	95.614,45
Servizi ausiliari di lavanderia:	6.971,89
Servizi parrucchiera/pedicure.:	14.938,99
Servizi di reperibilità:	1.560,00

Alla luce di queste considerazioni e mantenendo comunque lo sguardo ad un futuro che si spera maggiormente sereno il Consiglio di Amministrazione ritiene opportuno focalizzarsi sui seguenti aspetti:

- A. Aumentare le capacità dell'organizzazione a far fronte ad eventuali urgenze sanitarie, in particolare l'epidemia denominata SARS COV 2, definendo le competenze dei vari uffici/servizi per gli acquisti dei DPI e la gestione delle risorse umane ed economiche, curando la formazione - in particolare quella sulla prevenzione e controllo dell'infezione nella prestazione del servizio sociosanitario proposta dalla Direzione della Fondazione Scuola Sanità Pubblica – il mantenimento di relazioni fluide ed efficaci con i familiari, il benessere del personale e la serenità degli anziani.
- B. Migliorare la qualità ambientale e strutturale: mantenendo gli standard previsti dalla Legge 22/2002, garantendo al cliente un'attenzione personalizzata, nel rispetto delle proprie abitudini, in continua relazione con la rete familiare d'appartenenza, in un ambiente dove la Bellezza fornita dagli spazi, dagli arredi e dai complementi d'arredo diventa terapeutica per la Persona, in un clima di Ben-Essere e di Felicità con linguaggi che lasciano spazio alle emozioni di ogni Persona che vive, lavora, transita nella casa.
- C. Perseguire una migliore organizzazione del lavoro attraverso:
 - la ripresa del processo della Certificazione di Qualità per evidenziare i processi di miglioramento da porre in essere;
 - la crescita del progetto assistenziale con la nuova Cooperativa
 - la maggior definizione e personalizzazione della gestione esterna di cucina
 - il controllo dei risultati complessivi dell'organizzazione
- D. Sviluppare una cultura aziendale rispetto a modelli assistenziali innovativi che superino la "prassi" "l'abitudine" o il "si è sempre fatto così", dare radici alla "cultura organizzativa" affinché ognuno si senta parte attiva, attraverso:
 - la formazione continua del Personale sulla consapevolezza dell'efficacia delle proprie azioni e sul senso di responsabilità sull'intera organizzazione sia per il benessere dei Residenti sia per l'equilibrio economico dell'Ente.
- E. Costruire una cultura di partecipazione e di trasparenza in linea con le normative della Privacy, Trasparenza e Anticorruzione:
 - Elaborando strumenti di appartenenza attiva.
- F. Valorizzare i territori d'appartenenza in un continuo scambio-incontro delle ricchezze reciproche e delle risorse comuni da mettere in campo, realizzando progetti di collaborazione attiva alla luce dell'investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della comunità d'appartenenza.

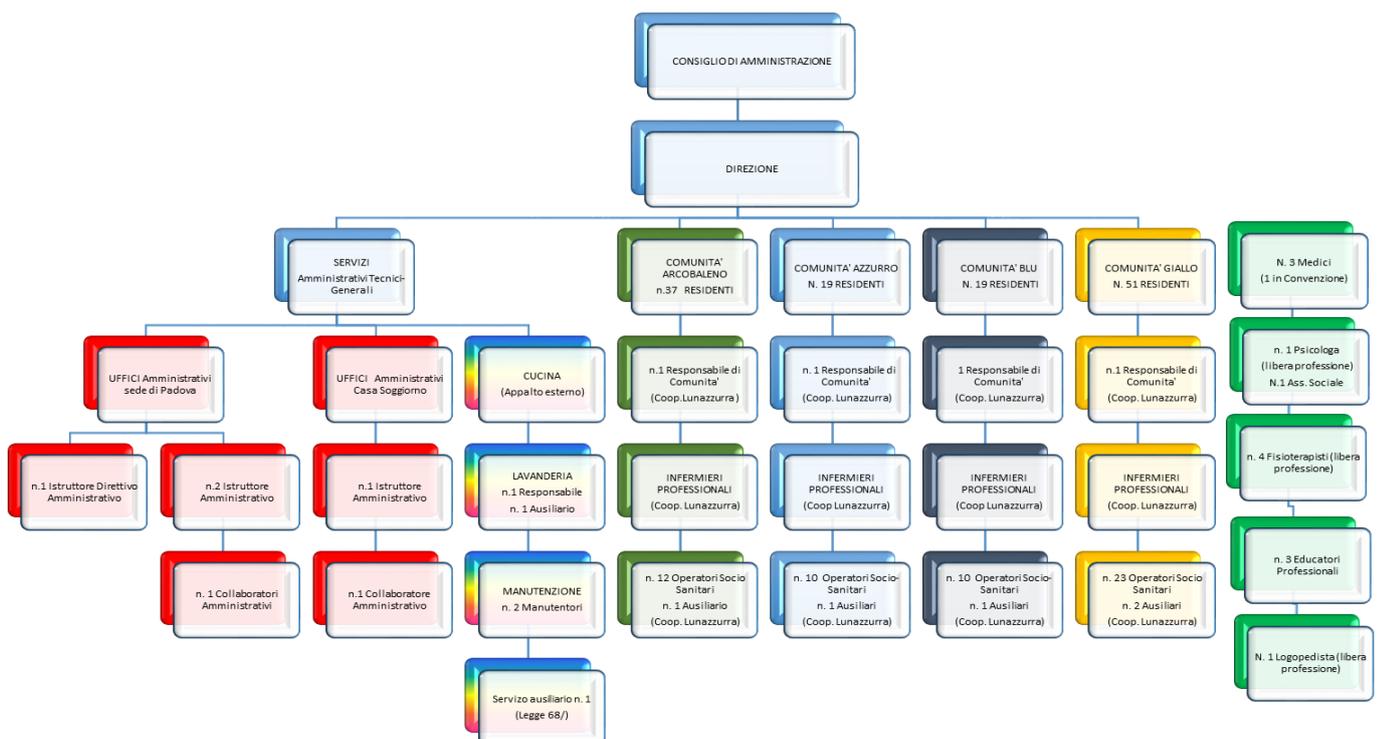
La pianificazione del sistema utilizza gli strumenti già insiti nella qualità:

- Bilancio di Previsione Annuale e Triennale e relativo Piano di Sviluppo e definizione degli obiettivi.
- Pianificazione di indicatori individuati dalla Direzione e lo Staff della qualità per quanto riguarda i servizi esternalizzati e i servizi interni
- Progetti di miglioramento costruiti sui risultati della qualità
- La programmazione di azioni che possono promuovere benessere per la triade terapeutica: Residenti, Personale e Familiari.

Sono previste due verifiche annuali sulla programmazione generale legata anche alla verifica globale di bilancio (indicativamente giugno e ottobre), mentre ulteriori verifiche verranno effettuate alla fine dei progetti specifici o delle varie azioni poste in essere.

La programmazione 2021 costituirà anche linea di partenza per la stesura del Piano Formativo 2021.

Organigramma dell'Ente



Verifica Anno 2020**SEDE DI PADOVA*****Casa del Sole- Progetto Longevità: riepilogo generale.***

Relativamente al territorio di Padova dal 2014 l'Ente cura un progetto di "Buon invecchiamento" attraverso la gestione della Casa del Sole, all'interno di una struttura di proprietà comunale, in virtù di una convenzione specifica rinnovata e sottoscritta nel 2017 con il Settore Servizi Sociali del Comune di Padova.

Il progetto mira a realizzare e raggiungere i seguenti obiettivi:

- Orientare gli anziani alle tipologie di offerta anche tramite sportello aperto al pubblico;
- Favorire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente di vita;
- Valorizzare le potenzialità e gli interessi;
- Promuovere l'offerta delle attività del territorio anche attraverso la riattivazione e costante aggiornamento del portale web "Progetto Anziani" istituito nel 2014 nell'ambito del "progetto longevità";
- Promuovere l'aggregazione, autonomia e la partecipazione attiva dell'anziano;
- Favorire la nascita di nuove attività che integrino quelle esistenti

Nel corso del 2020, anche a fronte dell'emergenza sanitaria e della sostanziale modifica delle attività e conseguenti finanziamenti, si è reso necessario lasciare la sede della Casa del Sole e cedere, in via transitoria, alcuni locali della sede legale ed amministrativa di via sette Martiri 48 alla Cooperativa AttivaMente, rimodulando i rapporti con il Settore Patrimonio e Assessorato alla Politiche Sociali del Comune di Padova.

Sono state anche riprogrammate le azioni previste dal progetto "Padova Città amica dell'anziano", trasformando le formazioni da presenza in FAD e posticipando alcune azioni previste in presenza.

Per quanto riguarda il progetto Quality Life, vinto dal nostro Ente dal Bando Ca.Ri.Pa.Ro., è stato richiesto lo slittamento dapprima a giugno 2020 poi a giugno 2021.

A consuntivo 2020 le attività aperte con i finanziamenti relativi al QUALITY LIFE presentano i seguenti dati:

Budget complessivo biennio 2019/2020: € 99.000,00

Importo finanziato da Fondazione: € 79.200,00

Importo a carico del bilancio: € 19.800,00

Importo sinora rendicontato e rimborsato da Fondazione: € 29.595,02

Attività sinora realizzata: € 36.993,78

SEDE DI BARBARANO

Cantiere spogliatoi e manutenzioni straordinarie

Con riferimento al progetto di realizzazione dei nuovi spogliatoi per il personale ed attività di manutenzione straordinaria collegate presso il Nucleo Arcobaleno della Casa Soggiorno "A. De Giovanni" si ricorda che in data 16.12.2019 il CDA dell'Ente ha approvato la relativa Progettazione esecutiva. Conseguentemente il progettista incaricato Arch. Riccardo Bacchiega ha chiesto ed ottenuto i permessi alla realizzazione dell'opera al Comune di Barbarano Mossano ed alla competente Soprintendenza per i beni ambientali. Tuttavia, la progettazione esecutiva non è ancora partita in quanto la Regione del Veneto deve ancora formalizzare il proprio benestare alla definitiva realizzazione dell'opera.

Nuova organizzazione in tempi di emergenza

Da un iniziale spaesamento di fronte ad un evento emergenziale della portata del Covid-19, tutto lo Staff si è riorganizzato per costruire competenze per una nuova dimensione organizzativa per promuovere in ogni caso serenità per i Residenti, trasparenza per i Familiari e sicurezza per il Personale.

Di conseguenza i progetti previsti per Comunità sono stati rinviati dapprima a settembre poi all'anno successivo.

Lo Staff di Direzione ha allargato il Team di progettazione a tutto il Personale amministrativo e ha progettato specifici progetti:

Pianificazione emergenza:

- identificazione figure di responsabilità in merito alle varie competenze richieste dal Piano Sanità e da varie normative, alle azioni da porre in essere
- stesura e continuo aggiornamento di istruzioni operative per prevenzione Covid-19
- stesura documenti da presentare ai controlli della Task Force
- procedure per recupero DPI
- organigramma per l'emergenza
- incontri frequenti con personale per aggiornamenti, incontri specifici con i medici
- gestione fornitori
- gestione procedure per igienizzazione e sanificazione
- rilevazione temperature
- piano isolamenti
- ambiente preposto alle salme

- identificazione ambienti di ristoro e accoglienza in caso di infezione
- comunicazione continua con i familiari (video-comunicazioni- messaggi)

Progetto visite familiari (maggio-ottobre 2020)

- preposto un Team di controllo
- pianificato documentazione allo scopo (patto di responsabilità, access point, rilevazione temperature)
- predisposto calendario specifico e formato il personale in ricevimento delle chiamate per appuntamento
- istruzioni per accoglienza visitatori
- istruzioni alle Comunità per affiancamento visite familiari
- creato liste di broadcast familiari per comunità per invio periodico foto-video-comunicazioni

Le visite effettuate sono state in totale n. 1180.

Progetto benessere Residenti (aprile-ottobre)

- intensificato attività di piccolo gruppo all'aperto
- mantenuto incontri religiosi all'aperto
- promosso feste all'aperto
- intensificato attività individuali
- intensificato presenza educatore nelle stanze
- programmato benessere e serenità per persone in isolamento
- intensificato videochiamate e scambi doni-lettere con i familiari
- programmato cibi particolari

Progetto benessere Personale

- alleggerimento dello stress attraverso il continuo aggiornamento della situazione e delle novità, restituzioni di ringraziamenti dei familiari, invio frasi di gratitudine, azioni di supporto
- formazione gratuita di Letizia Espanoli sulla gestione dello stress
- piccoli momenti di festa

Progetto "Mura Trasparenti" (novembre- in corso)

- formato Team di riferimento
- creato programma di prenotazione video chiamate Reservio
- integrato strumentazioni informatiche per video chiamate a misura di fragilità
- avviato mail e video settimanali di aggiornamento per i familiari
- pianificato attività natalizie (feste-pranzi-foto...)

- programmate riunioni virtuali con familiari suddivisi per Comunità (sabato 19 dicembre)
- programmato pranzo con operatori e residenti (mercoledì 23 dicembre)

La programmazione per il triennio successivo seguirà il corso degli eventi con la speranza che si possa riprendere una nuova normalità per le strutture per anziani, con particolare riguardo allo sviluppo e al potenziamento della vita delle Comunità secondo la progettualità precedentemente prevista.

Parimenti la formazione del personale, rivista durante l'anno essenzialmente a potenziamento dei servizi di cura dovuti all'emergenza, proseguirà nell'aggiornamento professionale di tipo normativo periodico per la parte amministrativa, contabile, e specifica, oltre a quella obbligatoria per la sicurezza.

Come previsto altresì dalla procedura di rinnovo accreditamento iniziata nel corso dell'anno, tra gli indicatori che saranno oggetto di verifica si ricorda che vengono annualmente raccolti e valutati gli **Esiti di soddisfazione del cliente**, sottoponendo i relativi questionari a residenti e familiari. Di questi ne sono stati restituiti, con riferimento all'anno 2019 n. 29 su n. 126 inviati, e gli esiti maggiori si posizionano sull'indicatore buono.

Proseguirà nel triennio prossimo anche il **Percorso di Certificazione Qualità** in sintonia con il nuovo assetto dopo l'aggiudicazione dei servizi socio-assistenziali e di cucina, sempre nell'ottica della Sente-Mente®Organizzazione e di conseguenza verranno sviluppate ulteriori azioni di miglioramento.

Barbarano Mossano, 04.12.2020

IL SEGRETARIO DIRETTORE
F.to Frassin Maria Grazia