



Centro Residenziale Anziani "S. Scalabrin"

PIANO DELLA PERFORMANCE

Triennio 2020-2022
Aggiornamento 2020

Premessa:

In considerazione dell'attuale situazione di emergenza dovuta alla pandemia da Coronavirus e al possibile grave impatto che un eventuale diffusione della malattia all'interno dell'Ente può arrecare il Piano della Performance, per quest'anno, viene redatto in forma semplificata.

L'obiettivo strategico è quello di concentrare tutte le risorse e gli sforzi disponibili per evitare la diffusione del virus all'interno e preparare il personale al contenimento dei danni che un eventuale contagio possa arrecare.

Approvato con delibera 9 del 29/04/2020, esecutiva.

Allegato A Delibera n. 9 del 29 aprile 2020

Indice

Presentazione dell'Ente

pag. 2
pag. 3

2. Identità

2.1. L'Ente "In Cifre"

2.2. Mandato istituzionale e "Mission"

2.3. Politica per la Qualità

pag. 5
pag. 5
pag. 10
pag. 10

3. Analisi del Contesto

3.1. Analisi del Contesto Esterno

3.2. Analisi del Contesto Interno

3.3. Organigramma dell'Ente

pag. 11
pag. 11
pag. 12
pag. 15

4. Obiettivi Strategici 2020

4.1. Albero della Performance

pag. 16
pag. 17

5. Obiettivi Operativi

pag. 18

6. Il processo e le azioni di miglioramento del Ciclo della Performance

6.1. Obiettivo, soggetti e tempi

6.2. Coerenza con la programmazione economico-finanziaria e di bilancio

pag. 30
pag. 30
pag. 31

1. Presentazione dell'Ente

Le origini della Casa di Riposo di Arzignano, datano all'anno 1896 in seguito al lascito disposto dal cittadino di Arzignano Sebastiano Scalabrin, del quale l'istituzione porta il nome.

Originariamente la casa di riposo fu aperta effettivamente nell'anno 1898 nelle antiche case Scalabrin in Via Cavour. All'inizio la casa di riposo fu gestita dalla Congregazione di Carità che era una Istituzione prevista dalla legge del 17.7.1890, n. 6972, cui era assegnato il compito di amministrare la beneficenza in ogni comune.

Con Regio Decreto 13 febbraio 1913 la casa di ricovero Sebastiano Scalabrin fu eretta in Ente morale con propria personalità giuridica sotto l'amministrazione dell'anzidetta Congregazione di carità.

La casa di riposo rimase nella sede originaria di Via Cavour fino al 1931, anno in cui ebbe destinazione definitiva nel nuovo fabbricato costruito in Viale Vicenza (ora Via 4 Martiri), con l'intervento anche di ulteriori donazioni dei cittadini, in quanto l'amministrazione dell'epoca, ravvisando ormai insufficienti ed inadeguati gli ambienti ricavati nelle antiche case Scalabrin in conseguenza dell'aumentato numero degli anziani Ospiti, prese la decisione di costruire una nuova casa in posizione più isolata e tranquilla.

La nuova casa di ricovero fu eretta a fianco dell'originario ospedale "Cazzavillan" sia per motivi di salubrità del luogo ma anche per la vicinanza dell'ospedale stesso con il quale si sarebbero potuti unificare, a spesa equamente ripartita, taluni servizi.

La nuova residenza fu aperta agli ospiti nel mese di settembre dell'anno 1931, conservando la denominazione di Casa di Ricovero "Sebastiano Scalabrin".

Nel 1937 furono disciolte le Congregazioni di Carità e con la legge del 3 giugno 1937 vennero istituiti gli Enti Comunali di Assistenza che subentrarono alle predette Congregazioni con il conseguente trasferimento di tutte le loro funzioni.

Nell'anno 1938, con Regio Decreto 15.11.1938, è avvenuto invece il decentramento dell'ente comunale di assistenza così da determinare che l'ospedale di Arzignano e la casa di ricovero vennero trasferite ad un'amministrazione unica, autonoma, composta da un presidente e da quattro consiglieri di nomina Prefettizia, a capo di una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB).

In esecuzione del Decreto del Presidente della Repubblica 26.5.1969, n. 542, l'ospedale civile di Arzignano fu poi costituito in ente ospedaliero autonomo a norma della legge 13 febbraio 1968 per cui venne a decadere il preesistente raggruppamento dei due enti (ospedale e casa di ricovero), sotto la denominazione di "Opere Pie Riunite", governate da un unico consiglio d'amministrazione.

Da quel momento la casa di riposo ha avuto una propria amministrazione autonoma ed ha conservato la natura giuridica di IPAB.

Con il passare degli anni l'amministrazione dell'ente si rese conto che il fabbricato (Blocco A) non risultava più adatto alle mutate e più attuali esigenze degli anziani perciò ritenne opportuno procedere con la costruzione di una nuova unità assistenziale.

Da ciò partì la proposta progettuale che portò alla realizzazione dei tre distinti edifici per autosufficienti, Casa Albergo (Blocco C) e non autosufficienti (Blocco A - fabbricato quest'ultimo ricavato dalla ristrutturazione del vecchio edificio), rispondenti a specifiche funzioni.

Il nuovo edificio per anziani autosufficienti (Blocco B) venne aperto il venerdì Santo 17 aprile 1981, mentre la casa albergo venne aperta il 2 ottobre 1982. L'edificio ristrutturato, destinato ad anziani non autosufficienti, fu aperto, invece,

nell'anno 1990.

Alla fine del 2016 e nel corso del 2017 si è attuato un intervento di riqualificazione dell'ente che ha comportato:

- la completa ristrutturazione del blocco B e il relativo adeguamento antisismico;
- l'edificazione di un nuovo salone polifunzionale addossato al blocco C e collegato attraverso un tunnel di collegamento, al blocco B;
- l'edificazione, in aggiunta al precedente ascensore, di un monta lettighe nel blocco C.

La situazione attuale vede pertanto l'edificio A collegato all'edificio B attraverso un corridoio nel piano interrato e a sua volta l'edificio B è collegato all'edificio C attraverso un breve tunnel di collegamento all'ampio salone polifunzionale a ridosso dell'edificio C.

I tre edifici dividono pertanto nel seminterrato alcuni locali di servizio quali la cucina, i magazzini, la lavanderia, le sale mortuarie e gli spogliatoi del personale.

Nell'**edificio A**, non interessato dai lavori di ristrutturazione, sono ospitati al primo piano il Nucleo Camelia (29 posti non auto) e al secondo piano il nucleo Mimosa (25 posti non auto). Al piano terra oltre agli uffici amministrativi e ad un ampio salone ci sono due sale da pranzo ed una locale adibito a luogo di culto.

L'**edificio B**, oggetto di completa ristrutturazione, passa dall'ospitare 66 posti non auto divisi su tre nuclei ad ospitare due nuclei denominati Rose Gialle e Rose Rosse di cui il primo di totali 22 posti letto per ospiti non auto che comprende anche 10 posti per S.V.P., mentre il secondo ospita 20 posti letto per ospiti non auto.

Al piano terra dell'edificio B vi sono la palestra la sala pranzo l'ambulatorio e altri locali a disposizione.

Allo storico **edificio C** di proprietà del Comune di Arzignano, sul quale l'ente ha però un diritto di superficie e di comodato d'uso per 20 anni, è stato aggiunto un salone polifunzionale di 217 mq comprensivo di servizi ed un nuovo monta lettighe che si affianca all'ascensore preesistente. Quest'ultimo intervento permette di considerare anche i piani superiori quali struttura per poter ospitare ospiti non autosufficienti.

Nel corso del 2019 è stato inaugurato il nuovo reparto "Hospice" per l'assistenza di 7 utenti malati terminali oncologici. La DGR n. 1714 del 24 ottobre 2017 ha stabilito per il territorio per l'Azienda ULSS 8 Berica l'attivazione di un Hospice presso il Presidio Ospedaliero di Arzignano. Nelle sedute della Commissione regionale per gli investimenti per in tecnologia ed edilizia (CRITE) del 16/02/2018 e 12/03/2018 è emerso che la sede individuata per la collocazione dell'Hospice "non consente una celere attivazione del servizio. Per ovviare a tale problematica la CRITE ha rilasciato parere favorevole alla proposta formulata dall'Azienda ULSS 8 Berica di collocare transitoriamente presso la struttura extraospedaliera IPAB Scalabrin i 7 posti letto di Hospice previsti presso l'Ospedale di Arzignano; la collocazione in tale sede avrà termine a seguito della realizzazione del nuovo Ospedale di Montecchio e conseguente riorganizzazione degli spazi dell'Ospedale di Arzignano";

Con nota prot. n. 1542 del 7/09/2018, il Centro Residenziale Anziani "S Scalabrin" ha presentato istanza di autorizzazione all'esercizio per un Hospice con sede operativa "temporanea" presso la struttura extraospedaliera di Arzignano (VI) dell'IPAB "Centro Residenziale Anziani S. Scalabrin" Via 4 Martiri n. 73, per n. 7 posti letto; e con nota prot. reg. n. 216052 del 7/06/2018 la Struttura di Progetto "Grandi Strutture Ospedaliere e di Cura" U.O. Edilizia Ospedaliera ha espresso parere favorevole di rispondenza agli standard strutturali e tecnologici per la realizzazione dell'Hospice, transitorio, da 7 posti letto da attivarsi al secondo piano del fabbricato "B" del Centro Servizi Scalabrin di

Arzignano, da attuarsi mediante trasformazione di 20 posti letto per anziani non autosufficienti, autorizzati con Decreto n. 51 del 20/02/2015 del Direttore della Sezione non Autosufficienza;

Con nota prot. reg. n. 425950 del 19/10/2018, la Direzione Programmazione Sanitaria LEA ha poi rilasciato il parere positivo con la programmazione sanitaria regionale e attuativa locale per l'Hospice di 7 posti letto con sede "temporanea" presso l'IPAB Scalabrin di Arzignano con sede operativa in Via 4 Martiri n. 73; l'Azienda Zero ha svolto l'accertamento dei requisiti di cui all'art. 10 della L.R. n. 22/2002 in data 30/10/2018 e che il rapporto di verifica si è concluso con esito positivo e con Decreto Dirigenziale n. 513 del 11/12/2018 l'Azienda Zero ha rilasciato l'autorizzazione all'esercizio.

2. Identità

2.1. L'Ente "in cifre"

Organi di Amministrazione

Il C.R.A. "S. Scalabrin" è una IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza). La natura giuridica è pubblica. Il *Consiglio di Amministrazione*, composto da un Presidente e quattro membri nominati dal Sindaco di Arzignano, in carica per cinque anni, è l'organo di governo ed esercita le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

Il *Direttore* è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

La Struttura Residenziale

Il Centro Residenziale Anziani "S. Scalabrin" ha sede legale e operativa in Arzignano (VI), in via 4 Martiri, n. 73, ed è situato in un contesto urbano (Villaggio Giardino), tranquillo, comodo al centro cittadino, al Distretto Socio – Sanitario, all'Ospedale e ai negozi. La fermata dei mezzi pubblici che collegano Arzignano con gli altri comuni limitrofi è a pochi minuti a piedi in viale Vicenza.

La struttura è composta da tre edifici distinti convenzionalmente denominati A, B e C. I tre edifici, di complessivi 6.300 mq, sono posizionati all'interno di una vasta area verde, dotata di giardini ombreggiati e di percorsi pedonali privi di ostacoli per facilitare le passeggiate agli anziani.

Il Centro ha una capacità potenziale di 150 posti letto ridotta a 130 posti come conseguenza dei lavori di riqualificazione sopra descritti.

I Nuclei abitativi, della struttura, ospitano persone con diverso grado di autonomia alle quali sono erogati i servizi socio-assistenziali e sanitari in base alle patologie o necessità.

Reparto Stati Vegetativi Permanenti

In convenzione con l'ULSS, è in funzione un reparto, con dieci posti letto, finalizzato all'assistenza di persone in Stato Vegetativo Permanente, dotato dei più avanzati dispositivi assistenziali.

L'attuale autorizzazione del 17 Maggio 2019, decreto dirigenziale n. 221, valida per 5 anni rilasciata dell'Azienda Zero – Regione Veneto, definisce un tot. posti letto complessivi pari a 106 così suddivisi: 54 posti letto per persone anziane

non autosufficienti con ridotto minimo bisogno assistenziale, n. 42 posti letto per persone anziane non autosufficienti con maggiore bisogno assistenziale e n. 10 posti letto di sezione S.V.P. Stati Vegetativi Permanenti.

Reparto “HOSPICE”

Con Nota prot. n. 21192 del 28/02/2019, l’Azienda ULSS 8 Berica ha confermato che l’Ente a seguito dei lavori di riqualificazione e alla diminuzione dei 20 posti da dedicare temporaneamente all’Hospice ha un totale di 106 posti letto così suddivisi: 54 posti letto per persone anziane non autosufficienti con ridotto minimo bisogno assistenziale, n. 42 posti letto per persone anziane non autosufficienti con maggiore bisogno assistenziale e n. 10 posti letto di sezione S.V.P. Stati Vegetativi Permanenti, come da decreto dirigenziale n. 221 del 17/05/2019 dell’Azienda Zero – Regione Veneto che autorizza all’esercizio la nuova capacità ricettiva sopraindicata.

In convenzione e collaborazione con l’ULSS8 Berica, è in funzione un nuovo reparto, con sette posti letto, finalizzato all’assistenza di pazienti oncologici terminali autorizzato all’esercizio, con decreto dirigenziale n. 513 del 11-12-2018, dall’Azienda Zero della Regione Veneto la quale ha rilasciato al nostro ente l’autorizzazione all’esercizio di un Hospice, con 7 posti letto, quale sede “temporanea”.

La Ripianificazione del **Piano di Zona** anno 2019– **Distretto Ovest**, prevede l’occupazione dei posti letto di seguito specificati:

1. n. 62 posti letto per Anziani Autosufficienti;
2. n. 96 posti letto: n. 54 posti letto per anziani non autosufficienti di “**primo livello**” (minima – ridotta intensità sanitaria) e n. 42 posti letto di “**secondo livello**” (media intensità temporanea);
3. n. 10 posti letto SVP (è previsto l’aumento di 4 posti per Stati Vegetativi Permanenti al termine dei lavori, comportando una la riduzione di 4 posti letto per persone anziane non autosufficienti di primo livello assistenziale);
4. n. 2 posti letto MIT;
5. n. 24 posti letto in Casa Albergo.

• *Presenza Media ospiti, degli ultimi tre anni*

Anno 2017	128
Anno 2018	129*
Anno 2019	127

**Dato in calo dovuto alla riduzione dei posti letto, in relazione ai lavori di riqualificazione dell’ente*

• *Presenza Media ospiti in Stato Vegetativo Permanente, degli ultimi tre anni*

Anno 2017	6
Anno 2018	6
Anno 2019	5

- *Organico degli ultimi 3 anni (al 31/12);*

Anno	Numero dipendenti
2017	59
2018	59
2019	68

- *Volume d'affari (entrate di parte corrente) degli ultimi tre anni;*

Volume d'affari	
Anno 2017	€ 5.545.158,00
Anno 2018	€ 5.019.892,00
Anno 2019	5.600.853,35

- *Principali Servizi Esternalizzati nell'ultimo Biennio;*

Anno 2017, 2018 e 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Servizio Ristorazione e Lavaggio Stoviglie; - Servizio Socio Sanitario Casa Albergo e Blocco B; - Servizio Educativo e Psicologico; - Servizio Sanificazione; - Servizio noleggio e lavaggio biancheria Piana; - Servizio Manutenzione; - Servizio di Assistenza Domiciliare.
------------------------	---

Sistema Cure Domiciliari

In riferimento alla D.G.R. n. 39 del 17 gennaio 2006, della Regione Veneto, dall'oggetto "Il sistema della domiciliarità. Disposizioni applicative", sono state approvate le linee guida per la predisposizione del Piano Locale per la Domiciliarità, che prevede interventi erogati a domicilio di supporto alle famiglie (assistenza domiciliare sociale, sanitaria e integrata socio – sanitaria, telecontrollo–telesoccorso, pasti a domicilio ecc.), interventi di sostegno economico (assegni di cura differenziati per tipologia, per modalità di assistenza fornita e per situazione economica equivalente) e interventi di sollievo alle famiglie (ricoveri temporanei, centri diurni, pasti a domicilio...). Nel rispetto

della normativa nazionale e regionale e in base a quanto previsto nel Piano Locale della domiciliarità il sistema delle cure domiciliari del territorio del Comune di Arzignano e Zermeghedo, dal 01 gennaio 2015, è stato affidato al Centro Residenziale Anziani “S. Scalabrin”: quest’ultimo, infatti, ha sottoscritto con il Comune di Arzignano e l’ULSS n. 5 - Ovest Vicentino, un accordo di programma per la disciplina dell’esercizio delle cure domiciliari.

Il Sistema delle Cure Domiciliari prevede l’erogazione di una serie di prestazioni socio–assistenziali variamente integrate con prestazioni di natura sanitaria direttamente a domicilio dell’utente, volte a garantirgli una vita autonoma nel proprio ambiente familiare e sociale nonché attraverso l’erogazione di contributi secondo le normative vigenti. Tale sistema si realizza attraverso la programmazione, il monitoraggio e il coordinamento delle cure domiciliari, attraverso percorsi di presa in carico condivisi tra il Distretto Socio Sanitario, l’IPAB e il Comune.

L’Assistenza Domiciliare si pone l’obiettivo di favorire l’autonomia della persona, la vita di relazione e la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale anche in situazioni di disagio.

Il Centro Residenziale Anziani “S. Scalabrin”, dal 01 gennaio 2015 provvede alla gestione delle prestazioni del servizio di assistenza domiciliare (SAD), tramite l’affidamento del servizio a un soggetto terzo e il lavoro dell’Assistente Sociale che tramite la compilazione di un apposito modulo e la predisposizione del Progetto di Intervento Personalizzato, ha il compito di vigilanza del corretto e completo raggiungimento dell’obiettivo previsto dal progetto, nonché la funzione di promotore e coordinatore delle diverse risorse territoriali, favorendo anche forme innovative di collaborazione tra i servizi territoriali, il settore pubblico, quello privato e il volontariato nelle sue diverse forme di espressione. Nel progetto assistenziale vengono evidenziati gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi del progetto stesso, le tipologie e il numero degli interventi assistenziali assicurati, i tempi di erogazione del servizio e il numero degli operatori previsti. Il progetto può essere modificato al verificarsi di cambiamenti significativi della situazione sociale, familiare e sanitaria dell’assistito. L’Assistente Sociale ha il compito di vigilare sulla corrispondenza tra interventi previsti nel progetto assistenziale individuale, gli interventi erogati e le modalità degli stessi, allo scopo di favorire:

- l’autonomia della persona, la vita relazionale, la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale anche in situazioni di disagio, tutela della salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero e mantenimento delle residue capacità funzionali e della vita relazionale;
- limitare l’allontanamento dall’ambiente familiare e sociale alle sole situazioni di grave dipendenza, per le quali la permanenza nel proprio ambiente costituirebbe fattore di eccessivo disagio e deterioramento, riducendo così il ricorso all’ospedalizzazione impropria;
- favorire la responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento;
- prevenire e contrastare i processi di emarginazione sociale, le condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno e migliorare la qualità della vita in generale;
- curare e assistere pazienti in condizioni di salute tali che siano trattabili a domicilio, migliorando la qualità di vita degli stessi;
- sostenere le capacità di auto-cura dell’individuo e della famiglia, trasmettendo loro eventuali competenze utili per una autonomia di intervento e nel caso di minori favorire la valorizzazione delle competenze genitoriali di cura ed educazione.

Dall’anno 2015, l’attività dell’Assistente Sociale si è svolta su più fronti:

- 1) attraverso visite domiciliari per conoscere gli utenti nuovi o già attivi;
- 2) incontri di programmazione con i colleghi dei servizi coinvolti a vario titolo (servizi dei minori, servizio psichiatrico, servizio sociale comunale, ecc.), con alcuni medici di medicina generale, con la coordinatrice e alcuni operatori socio-assistenziali della cooperativa Fai-Berica;
- 3) la conoscenza del territorio;
- 4) la gestione di uno sportello informativo aperto per 20 ore settimanali;
- 5) colloqui informativi e/o di attivazione nonché di segretariato sociale;
- 6) rilevazione delle **Impegnative delle cure domiciliari (ICDB)** e partecipazione alle **Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali**.

Al 31/12/2019 erano attivi nel Servizio Domiciliare n. 134 utenti, mentre alla data del 31/12/2018 erano attivi n. 141 utenti.

Progetto Home Care Premium

Il Progetto Home Care Premium si pone l'obiettivo di attuare e sostenere funzionalmente e finanziariamente percorsi di tipo socio - assistenziali di supporto alla non auto sufficienza nell'ambito territoriale. Il Progetto, infatti, ha l'obiettivo non solo di sostenere e definire interventi diretti assistenziali in denaro o natura ma, anche, di supportare la comunità degli utenti nell'affrontare, risolvere e gestire le difficoltà connesse alla status di non auto sufficienza proprio e dei propri familiari. Infatti, il modello coniuga al meglio il binomio “sostenibilità – dignità umana”, da cui l’etichetta che identifica il Progetto: Home Care Premium, un contributo “premio” al fine di prendersi cura, a domicilio, delle persone NON autosufficienti.

Il progetto è rivolto a una specifica tipologia di cittadini utenti, e hanno diritto alla prestazione:

- i dipendenti e pensionati pubblici iscritti alla Gestione ex INPDAP;
- i loro coniugi conviventi (anche se separati legalmente), ma non i loro vedovi, se non percettori di pensione indiretta (di reversibilità); in caso di reversibilità risulteranno genericamente pensionati e quindi beneficiari;
- i loro familiari (non gli affini) di primo grado, genitori o figli, anche se non conviventi;
- nel caso di figli minorenni, la prestazione è estesa anche agli orfani di dipendente o di pensionato pubblico.

Le attività previste dal progetto sono finanziate dal fondo Credito e attività sociali dell'INPS Gestione ex INPDAP alimentato dal prelievo, obbligatorio, dello 0,35% sulle retribuzioni del personale in servizio e non gravano quindi sul bilancio Comunale. Le prestazioni fornite possono essere “prevalenti” (erogazioni di un contributo economico), o “integrative” prestazioni offerte dalla casa di riposo (OSS – Fisioterapia – Sollievo – Trasporto – Pasti a Domicilio – Ausili e Domotica)

Le prestazioni integrative maggiormente fornite agli utenti, residenti nel comune di Arzignano che sono risultati “vincitori” e quindi sono rientrati all’interno del progetto Home care Premium 2019, attivato il 01 luglio 2019 e con termine il 30 giugno 2022, sono il servizio di Fisioterapia e l'OSS a domicilio.

2.2. Mandato Istituzionale e Mission

Missione

La *Mission* del C.R.A. “S. Scalabrin” viene riconosciuta nell’impegno costante a garantire una qualità di vita più elevata possibile all’utente. Il tutto considerando, da una parte, i particolari bisogni fisici, psichici e sociali e, dall’altra, il rispetto dell’individualità e della dignità della persona, attraverso un’assistenza qualificata, in collaborazione con la famiglia e con i servizi del territorio.

Per l’anno 2020 l’obiettivo principale dell’Ente è quello, terminati i lavori di riqualificazione con l’apertura a giugno 2019 del reparto “Hospice” di consolidare la nuova organizzazione, mappare e migliorare tutti i nuovi processi di assistenza e funzionamento così da riportare l’ente in un equilibrio economico di lungo periodo.

Principi di Base

I principi ai quali il C.R.A. “S. Scalabrin” si ispira nell’erogazione dei servizi sono:

- 1. Eguaglianza e imparzialità:** erogazione delle prestazioni assistenziali e dei servizi a tutti gli utenti senza discriminazione di razza, età, religione, lingua, opinioni politiche o condizioni socio-economiche;
- 2. Diritto di scelta:** consentire all’utente una libera e consapevole valutazione dei servizi distribuiti sul territorio;
- 3. Coinvolgimento dei cittadini:** al fine di stimolare una libera partecipazione degli stessi attraverso suggerimenti ed osservazioni volte al miglioramento dei servizi e delle prestazioni fornite.

2.3. Politica per la Qualità

La politica per la qualità che ne deriva, vede il Centro Residenziale Anziani “S. Scalabrin” impegnato a:

- definire e aggiornare in Unità Operativa Interna, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati (PAI), da attuarsi a livello sia individuale che di gruppo. Lo scopo è quello di perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica della conservazione, del ripristino o dello sviluppo delle capacità funzionali residue dell’anziano attraverso la progettazione, la realizzazione, l’aggiornamento e la verifica, per ogni ospite, del relativo piano assistenziale, terapeutico e riabilitativo volti a raggiungere specifici obiettivi/risultati, grazie a valutazioni multidimensionali e multidisciplinari, puntando alla massima personalizzazione degli interventi;
- garantire all’utente un’assistenza qualificata effettuando una formazione continua del personale;
- garantire all’utente l’accesso alle informazioni socio – sanitarie;
- assicurare la continuità del servizio socio – assistenziale;
- garantire misure di sicurezza attraverso l’adozione di protocolli assistenziali e sanitari, l’addestramento e le esercitazioni del personale sui piani di emergenza, l’adozione del sistema HACCP per garantire la qualità e l’igiene dei generi alimentari;
- rispettare la “privacy” degli ospiti assicurando il massimo riserbo da parte degli addetti dell’Ente che sono tenuti al segreto professionale.

Tutto ciò può essere raggiunto tenendo sotto controllo i processi dell’Ente, intervenendo con azioni specifiche per perseguire la continua conformità dei servizi, nella massima efficienza organizzativa, al fine di assicurare il più elevato livello possibile di benessere e soddisfazione dell’ospite anziano in rapporto al livello di autonomia funzionale esistente, personalizzando gli interventi multiprofessionali e massimando la qualità dell’assistenza socio – sanitaria anche nel

rispetto dei requisiti di accreditamento previsti dalla normativa. Fondamentale risulta l'impiego della tecnologia informatica che facilita le comunicazioni interne ed esterne, che tende a ridurre gli errori nelle attività e garantisce processi di monitoraggio e analisi più rapidi e precisi aumentando l'efficienza dell'organizzazione.

In coerenza con i principi innanzi elencati, nella stesura del Piano della Performance e nella successiva definizione degli obiettivi del personale coinvolto, nei processi si è partiti da un'analisi dell'andamento dell'anno passato, della attuale situazione e delle previsioni per il prossimo futuro cercando di concentrare gli obiettivi di miglioramento sui processi che possono migliorare la qualità dei servizi, che siano realizzabili nell'attuale contesto con le risorse finanziarie e di personale disponibili.

3. Analisi del Contesto

3.1. Analisi del Contesto Esterno

A livello generale

L'emergenza globale sanitaria dovuta alla pandemia da Coronavirus sta cambiando radicalmente la vita e le abitudini delle persone. In poche settimane è diventato normale indossare mascherine protettive, fare scorte di beni essenziali, annullare qualsiasi incontro sociale e di affari, dimenticarsi di viaggiare e per i più fortunati riorganizzare il proprio lavoro e i propri studi scolastici e universitari dal salotto di casa. Gli effetti di queste nuove abitudini dureranno a lungo dopo che i lock-down causati dal virus si allenteranno e cambieranno le strategie delle imprese e i consumi globali.

Dal lato dell'offerta, per esempio, le imprese saranno costrette a ripensare dove acquistare e produrre i propri beni, il canale digitale degli acquisti che sta avendo un boom imprevisto dovrà ripensare alla logistica che ha dimostrato di non reggere alla domanda, il mondo del lavoro rivaluterà l'opzione smart working come un'alternativa reale andando incontro alle esigenze delle persone anche in tempi "normali". E' come se il virus avesse lanciato al mondo un avviso: si può cambiare modo di lavorare, studiare, consumare e perfino di viaggiare da ora in poi.

Nessuno ancora può prevedere quale sarà l'impatto sociale ed economico di questo cambiamento, ma certamente ci saranno effetti microeconomici evidenti che dureranno a lungo come: controlli più rigorosi alle frontiere, una copertura assicurativa più ampia, l'affermarsi di nuovi modelli di lavoro oltre a un inasprimento delle norme igieniche sui consumi e al ripensamento dei modelli sanitari globali. I governi di tutto il mondo dovranno considerare di mettere a bilancio più denaro per l'assistenza sanitaria e sociosanitaria per evitare i costi enormi associati alle epidemie, per esempio, e la comunità internazionale dovrà pensare di investire molto di più nella prevenzione. La maggior parte degli enti e delle aziende, saranno tentate di tornare alla normalità dopo la fine dell'emergenza ma sarà molto complicato e difficilmente si tornerà alla situazione antecedente.

A livello specifico

Anche a livello regionale e della nostra Ulss8 Berica l'impatto dell'epidemia è stato importante anche se, ad oggi, con minore forza rispetto ad altre situazioni limitrofe. L'emanazione di nuove direttive e consigli su come agire in questa situazione sono quotidiane da parte dei sanitari dell'Ulss8. La situazione viene costantemente monitorata attraverso tamponi e test sierologici. Ogni settimana viene fatta una videoconferenza con il direttore dell'Ulss8 e i centri Servizi

del Vicentino. Il Comune di Arzignano monitora la situazione dei contagi quotidianamente e ha contribuito a dotare l'Ente dei dispositivi di protezione individuale necessari ad affrontare l'emergenza.

3.2. Analisi del Contesto Interno

In questo difficile contesto si è stati obbligati a concentrare tutti gli sforzi per cercare di evitare la diffusione del virus all'interno della nostra struttura.

Alla data del 16/04/2020 il nostro Ente ha adottato tutte le misure possibili per il contenimento dei rischi di contagio dei dipendenti e degli ospiti.

In particolare già nella prima settimana di marzo sono stati limitati gli accessi a parenti e fornitori non indispensabili ed imposto, a chi autorizzato all'ingresso, l'utilizzo di mascherina, l'obbligo di disinfettarsi le mani prima di accedere, la registrazione di tutte le entrate e uscite.

Dal 12 marzo è stato inderogabilmente vietato l'accesso in struttura a tutti i parenti, a tutti i volontari e a tutti i fornitori per i quali non sia assolutamente necessario un intervento all'interno della struttura. Si è inoltre provveduto a creare dei percorsi separati per gli ingressi agli ambulatori della guardia medica e al reparto Hospice.

L'accesso al reparto Hospice avviene da una scala esterna senza interferenze con gli altri reparti.

Anche il personale dell'Hospice non ha contatti con il personale dedicato alla assistenza degli anziani avendo predisposto apposito spogliatoio e registro separato per le timbrature.

L'Hospice è infatti a maggior rischio di contagio in quanto presenta un veloce turn over di pazienti prevalentemente provenienti da ospedali di tutto il vicentino.

All' Hospice, stante la condizione terminale di molti pazienti terminali è inoltre permesso l'accesso di un familiare munito di calzari camice e mascherina.

Per quanto riguarda i reparti per non autosufficienti il personale accede in struttura munito di mascherina chirurgica attraverso un percorso che li obbliga al lavaggio delle scarpe e alla sanificazione delle mani con apposito gel prima di accedere negli spogliatoi e al timbratore.

Il personale è stato formato sul comportamento idoneo alla prevenzione da tenere anche presso le loro abitazioni e durante gli spostamenti.

Alla maggior parte dei dipendenti degli uffici è stato attivato il telelavoro mentre per infermieri e operatori è obbligo l'uso della mascherina.

I colloqui per nuovi ingressi e per l'attivazione dell'assistenza domiciliare avvengono all'esterno della struttura in giardino o nei locali della guardia medica inutilizzati durante il giorno garantendo il rispetto della distanza minima di 2 metri con il nostro personale.

Sono state attivate delle procedure per la consegna della biancheria sporca e pulita ai parenti degli ospiti che non utilizzano la lavanderia interna fissando modalità di lavaggio consegna e ritiro che assicurino igiene e il non contatto tra personale e parenti.

Per l'eventuale isolamento di ospiti che dovessero presentare sintomi sospetti è stato previsto che i pazienti che dovessero presentare sintomatologia sospetta vengano immediatamente dapprima in 3 stanze singole isolate e, qualora risultino positivi isolati nella metà sinistra del reparto dedicato agli Stati Vegetativi Permanenti.

I dieci posti del nuovo reparto sono occupati da soli 5 S.V.P. che occupano la parte destra del reparto completamente separabile dalla parte sinistra dove è possibile isolare 5 pazienti in un reparto dotato di filtro assoluto dell'aria, ossigeno, letti ospedalieri e bagno separato.

Alla parte del reparto S.V.P. dedicata ad ospiti positivi sarà possibile accedere direttamente dall'esterno attraverso scala dedicata attigua ad un locale separato da vetri dove il personale può cambiarsi e indossare i dispositivi di protezione necessari e vedere gli ospiti senza entrarci in contatto.

È stato predisposto un turno per avere un infermiere e un operatore sempre presenti e dedicati ai positivi.

Nel caso ci siano più di 5 casi si cercherà di spostare gli attuali 12 pazienti del reparto riabilitativi e dedicare tutto il primo piano della palazzina appena ristrutturata agli ospiti con sintomatologia importante potendoli qui assistere con l'ossigeno.

Si è poi chiesto che dei due medici che prestano assistenza sia al nostro ente sia al centro servizi di Cornedo ne rimanga solo uno da noi e uno a Cornedo per evitare rischi di contagi tra le due strutture ma nonostante il parere favorevole dell'Ulss8 Berica la misura non è stata attivata perché non condivisa dal centro servizi di Cornedo.

E' stato sensibilizzato il responsabile e il personale di Serenissima Ristorazione affinché adottino tutte le misure di prevenzione possibili durante la preparazione e distribuzione dei pasti.

Per i nuovi ingressi, e per gli ospiti che debbano essere inviati in pronto soccorso e che ritornano in struttura sono disponibili tre stanze singole con bagno dove trascorrere i 14 giorni di isolamento preventivo.

L'Obiettivo principale e quasi unico dell'ente per il 2020 sarà quello di adattarsi giorno per giorno alla situazione che dovremo affrontare cercando di coniugare la sicurezza e la salute degli ospiti e degli operatori con una vita il più possibile dignitosa e serena degli ospiti.

“Avvio e funzionamento del reparto Hospice”.

Analisi raggiungimento obiettivi 2019

Nel mese di aprile, dopo aver siglato la convenzione con l'Ulss8 e assunto e formato il personale necessario si è aperto il **nuovo reparto “Hospice”** che dopo un periodo di gradualità ingressi e di rodaggio a Luglio ha raggiunto la piena capienza e nel secondo semestre ha dato assistenza a 70 utenti per un totale di 1.199 giornate di presenza. **L'obiettivo risulta pertanto pienamente raggiunto.**

Ottenimento del contributo CARIVERONA per le spese di funzionamento del reparto S.V.P.

Il contributo è slittato al prossimo esercizio, del contributo di 210.552 euro per il primo anno di funzionamento del reparto Stati Vegetativi permanenti da parte di Fondazione Cariverona. Il contributo potrà essere richiesto solo in seguito al perfezionamento dell'accreditamento per 10 posti di assistenza per S.V.P. le cui procedure hanno subito un forte ritardo rispetto a quanto previsto per il passaggio delle competenze dalla Regione Veneto all'ULSS ZERO. **L'obiettivo risulta pertanto non raggiunto ma per motivi non imputabili all'organizzazione.**

Equilibrio di Bilancio - Il risultato di bilancio previsto nel previsionale non è stato raggiunto per motivi che non erano nel controllo dell'organizzazione. Il risultato di bilancio è infatti stato penalizzato dal rinvio dell'aumento delle rette previsto nel corso dell'anno, dal mancato introito del contributo di Cariverona per l'avvio del reparto Stati vegetativi permanenti e dallo slittamento dell'apertura del reparto Hospice da parte dell'Ulss8. Il numero di giornate di presenza

ospiti e i costi di gestione ordinaria sono stati invece in linea con le previsioni. **L'obiettivo risulta pertanto non raggiunto ma per motivi non imputabili all'organizzazione.**

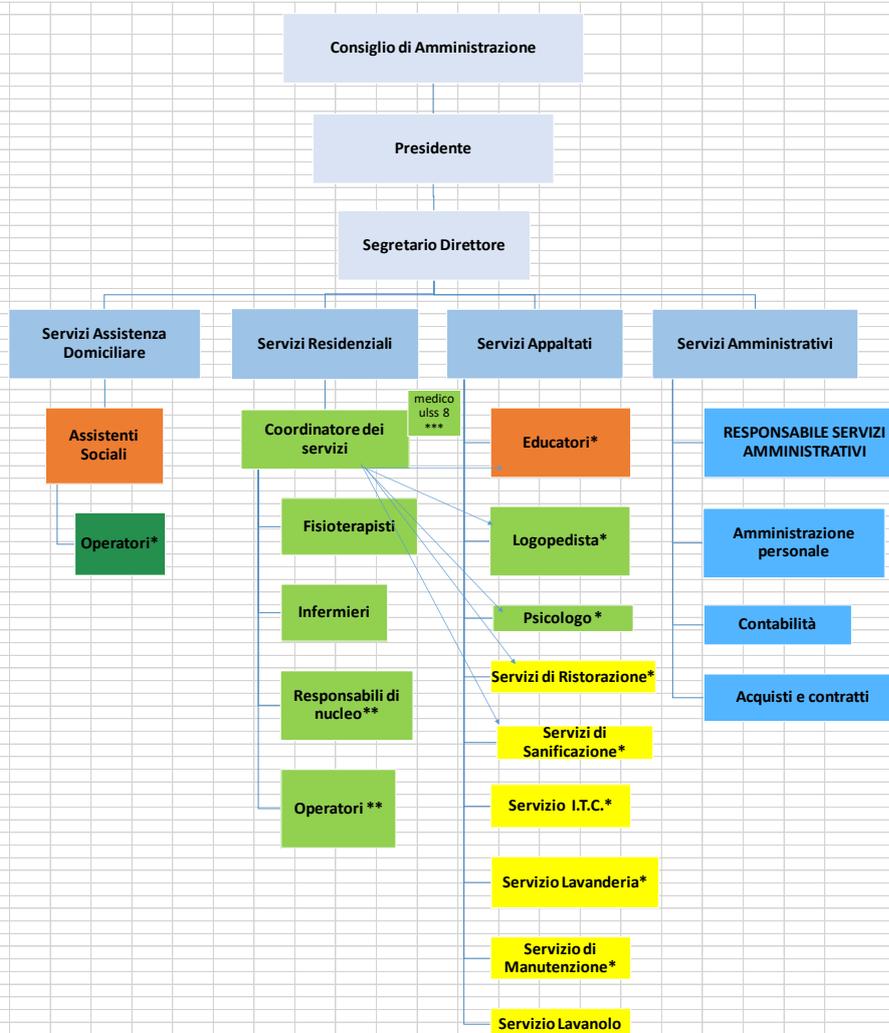
Per quanto riguarda il **“Miglioramento della qualità dei pasti certificata da appositi questionari comparati all'inizio – metà – fine del periodo di riferimento”** è stato svolto un lavoro di revisione dei menù e della modalità della cottura dei primi piatti (pasta, riso) che non arrivano più precotti ma vengono integralmente cotti e preparati presso lo Scalabrin. Con l'utilizzo dei nuovi spazi sono inoltre migliorate le condizioni delle mense ed in particolare gli ospiti autosufficienti di casa Albergo possono consumare i pasti in un contesto più confortevole e tranquillo scegliendo le alternative proposte al momento del pasto e non più con 2 giorni di anticipo. I miglioramenti sono stati evidenziati anche dagli appositi questionari somministrati nel corso dell'anno anche se la compilazione dei questionari è sempre limitata e alcune volte le risposte sembrano essere dettate da motivazioni diverse dallo scopo per i quali sono dedicati. **L'obiettivo risulta pertanto pienamente raggiunto.**

Nel corso dell'anno, attraverso cambiamenti organizzativi, formazione e incontri si è avuto un **“Miglioramento del clima generale di lavoro all'interno dell'Ente e dei rapporti tra i dipendenti e con i volontari”** - I miglioramenti sono stati evidenziati anche dagli appositi questionari somministrati a inizio e fine anno ai dipendenti anche se la compilazione dei questionari è sempre limitata e alcune volte le risposte sembrano essere dettate da motivazioni diverse dallo scopo per i quali sono dedicati. **L'obiettivo risulta pertanto pienamente raggiunto.**

3.3 Organigramma dell'Ente

L'attuale organizzazione coinvolta nel raggiungimento degli obiettivi 2020 è rappresentata nel seguente organigramma con l'avvertenza che la situazione, ivi rappresentata, è in fase di continui e significativi cambiamenti di adeguamento in relazione alle necessità connesse al completamento del processo Organizzativo e alle situazioni sanitarie che dovessero presentarsi,:

Centro Residenziale Anziani "S. Scalabrin"
Organigramma organizzazione al 31/01/2019



AREA SOCIALE	
AREA SANITARIA	
ASSISTENZA DOMICILIARE	
SERVIZI AMMINISTRATIVI	
SERVIZI RESIDENZIALI	

- * Servizi appaltati all'esterno
- ** Servizio parzialmente appaltato all'esterno
- *** In convenzione con ULSS 8 Berica

4. Obiettivi Strategici 2020

Alla luce di quanto indicato nella premessa e dell'analisi sopra svolta gli obiettivi di miglioramento e di mantenimento della qualità dei servizi vengono inglobati nell'unico primario obiettivo di superare il periodo di emergenza pandemica con il minor impatto possibile degli effetti del Covid19 sugli ospiti e sul personale cercando comunque di mantenere il livello assistenziale e di benessere degli ospiti il più alto possibile.

Per il raggiungimento dell'obiettivo si raccomanda il personale di attenersi strettamente a tutte le direttive che vengono inviate dalle autorità competenti e dell'ente per la prevenzione e il contenimento degli effetti in caso di diffusione del virus all'interno della struttura.

Si richiede una particolare attenzione all'uso corretto dei dispositivi di protezione individuali, al lavaggio delle mani e nei limiti del possibile al distanziamento sociale.

4.1. Albero della Performance

La *Mission* dell'Ente è indispensabile per guidare l'Ente verso il miglioramento delle prestazioni e la performance organizzativa e individuale, attraverso una strategia generale che si pone come scopo il raggiungimento di alcuni obiettivi.

La mission del CRA "S. Scalabrin" viene riconosciuta nell'impegno costante a garantire una qualità di vita più elevata possibile all'utente. Il tutto, considerando da una parte i particolari bisogni fisici, psichici e sociali, e dall'altra il rispetto dell'individualità e della dignità della persona, attraverso un'assistenza qualificata, in collaborazione con la famiglia e con i servizi del territorio.

Per l'anno 2019 l'obiettivo principale dell'Ente è quello di superare il periodo di emergenza pandemica con il minor impatto possibile degli effetti del Covid19.

5. Obiettivi Operativi

Gli obiettivi “operativi” costituiscono una traduzione pratica di quelli strategici e sono suddivisi per qualifica:

In coerenza a quanto illustrato precedentemente in merito alla situazione di pandemia da Coronavirus, gli obiettivi assegnati a tutti i dipendenti sono i seguenti:

Obiettivi	Indicatori	Punteggio	Valutazione finale
1 Autocontrollo della temperatura e dei sintomi compatibili ad un'infezione di Coronavirus	Assenza di febbre e sintomi nelle misurazioni e osservazioni disposte dall'ente	Min 0 Max 25	
2 Corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale secondo le prescrizioni della direzione	Assenza o numero di richiami ad un corretto utilizzo nei controlli disposti dall'ente	Min 0 Max 25	
3 Lavaggio delle mani con gel igienizzante e delle scarpe all'entrata in struttura.	Assenza o numero di richiami nei controlli disposti dall'ente	Min 0 Max 25	
4 Partecipazione ai controlli dei test sierologici e dei tamponi	Disavanzo contenuto entro il valore previsto nel bilancio preconsuntivo.	Min 0 Max 25	
		Totale	

Di seguito una analisi sul raggiungimento degli obiettivi assegnati nel 2019

Coordinatore dei Servizi

Nel corso del 2019 gli obiettivi del Coordinatore dei Servizi sono stati pienamente raggiunti ed in particolare:

“Avvio e funzionamento del reparto Hospice”.

Nel mese di aprile, dopo aver siglato la convenzione con l'Ulss8 e assunto e formato il personale necessario si è aperto il nuovo reparto “Hospice” che dopo un periodo di gradualità ingressi e di rodaggio a Luglio ha raggiunto la piena capienza e nel secondo semestre ha dato assistenza a 70 utenti per un totale di 1.199 giornate di presenza. **L'obiettivo risulta pertanto pienamente raggiunto.**

Equilibrio di Bilancio. Il risultato di bilancio previsto nel previsionale non è stato raggiunto per motivi che non erano nel controllo del coordinatore. Il risultato di bilancio è infatti stato penalizzato dal rinvio dell'aumento delle rette previsto nel corso dell'anno e dal mancato introito del contributo di Cariverona per l'avvio del reparto Stati vegetativi permanenti. Il numero di giornate di presenza ospiti e i costi di gestione ordinaria sono stati invece in linea con le previsioni. **L'obiettivo risulta pertanto pienamente raggiunto.**

Per quanto riguarda il **“Miglioramento della qualità dei pasti certificata da appositi questionari comparati all’inizio – metà – fine del periodo di riferimento** “è stato svolto un lavoro di revisione dei menù e della modalità della cottura dei primi piatti (pasta, riso) che non arrivano più precotti ma vengono integralmente cotti e preparati presso lo Scalabrin. Con l’utilizzo dei nuovi spazi sono inoltre migliorate le condizioni delle mense ed in particolare gli ospiti autosufficienti di casa Albergo possono consumare i pasti in un contesto più confortevole e tranquillo scegliendo le alternative proposte al momento del pasto e non più con 2 giorni di anticipo. I miglioramenti sono stati evidenziati anche dagli appositi questionari somministrati nel corso dell’anno anche se la compilazione dei questionari è sempre limitata e alcune volte le risposte sembrano essere dettate da motivazioni diverse dallo scopo per i quali sono dedicati. **L’obiettivo risulta pertanto pienamente raggiunto.**

Nel corso dell’anno, attraverso cambiamenti organizzativi, formazione e incontri si è avuto un **“Miglioramento del clima generale di lavoro all’interno dell’Ente e dei rapporti tra i dipendenti e con i volontari** “ I miglioramenti sono stati evidenziati anche dagli appositi questionari somministrati a inizio e fine anno ai dipendenti anche se la compilazione dei questionari è sempre limitata e alcune volte le risposte sembrano essere dettate da motivazioni diverse dallo scopo per i quali sono dedicati. **L’obiettivo risulta pertanto pienamente raggiunto.**

“Diffusione di CBA nelle attività di reparto”.

Nel corso del 2019 si è implementato l’utilizzo del programma per la gestione delle attività assistenziali e al passaggio informatizzato delle consegne di infermieri e operatori in tutti i reparti e si è introdotto nei dipendenti la cultura di lavorare attraverso processi con una puntuale programmazione e rilevazione dei risultati. Nel 2019, in coerenza con gli obiettivi strategici sopra individuati vengono inseriti **due nuovi obiettivi, il primo relativo all’equilibrio di bilancio ed il secondo relativo alla qualità del lavoro.**

Per l’analisi del raggiungimento degli obiettivi 2019 del personale si rimanda ad una analisi dei singoli dipendenti.