



# BILANCIO SOCIALE

## 2006

I.P.A.B. "La Pieve" - Servizi Assistenziali  
Via Pieve, 12 - 36075 Montecchio Maggiore (VI)  
Tel. 0444 694990 - Fax 0444 697455  
segreteria@ipab-lapieve.it  
[www.ipab-lapieve.it](http://www.ipab-lapieve.it)

## Lettera del Presidente

La Pieve, a completamento di un percorso di qualità che ci ha portato tra i primi a richiedere l'autorizzazione e l'accreditamento secondo le nuove direttive regionali, ha indirizzato le risorse destinate alla formazione del personale alla comprensione e recepimento della responsabilità sociale propria di ogni singolo cittadino e di ogni istituzione pubblica o privata.

Ci siamo guardati con gli occhi degli altri, evitando per quanto possibile di guardarci allo specchio.

Abbiamo cercato le aspettative di coloro che ci stanno intorno ed hanno un interesse nell'esistenza e nel buon funzionamento di questa IPAB. Da loro abbiamo ricavato obiettivi per il futuro il cui raggiungimento o meno sarà con loro discusso per un confronto che continuerà.

Non è l'autoreferenzialità che ci interessa, ma la consapevolezza che il nostro lavoro – oltre a rispettare le regole della buona amministrazione e gli standard richiesti – è in costante rapporto con la comunità perché lo conosca e ne possa chiedere miglioramenti.

Ringrazio tutti coloro che hanno lavorato alla costruzione di questo bilancio.

Ringrazio gli sponsor che hanno reso possibile questa prima edizione su carta: nei prossimi esercizi ci serviremo del Web.

Ringrazio tutti coloro che scorreranno queste pagine e magari ne vorranno parlare con noi.



Bisollo dott. Maurizio



Cocco dott.ssa Chiara

## Lettera del Direttore

Questo primo bilancio sociale è la naturale evoluzione della strategia comunicativa del Centro Servizi I.P.A.B. "La Pieve", frutto di un lavoro di squadra e di un entusiasmo di tutto il personale. Spero che la lettura delle prossime pagine faccia capire quanto lavoro, quanta competenza e quanta dedizione gli operatori ogni giorno garantiscano agli anziani residenti. Avvicinare dei dati, con poche riflessioni teoriche

ma con immagini di vita, credo sia la soluzione migliore per diffondere una cultura nuova della casa di riposo, non più come luogo di dolore e sofferenza, ma come spazio di vita e di momenti sereni non solo per gli anziani e i famigliari, ma anche per il personale, il quale passa gran parte della propria esistenza presso "La Pieve". Un obiettivo a me molto caro che spero di raggiungere con questo bilancio sociale, è senz'altro la dimostrazione che L'I.P.A.B. "La Pieve" è prima di tutto una comunità serena che raggiunge dei risultati di salute e si mette in discussione continuamente.

**Nota metodologica:** per questo primo bilancio sociale, il gruppo di lavoro ha deciso di non seguire nessun modello tra quelli presenti in letteratura. La sua composizione, la scelta degli argomenti, la versione grafica, è frutto di un procedimento interno di crescita e di riflessione, in quanto il processo di costruzione di questo bilancio si è rivelato di gran lunga più importante della redazione finale. Un bilancio sociale diverso forse dagli altri, ma crediamo molto vicino, almeno per comprensione e velocità di lettura, a stakeholder per noi importanti, come gli anziani e i loro familiari.



I nostri servizi di assistenza sia residenziale che diurna sono rivolti ad anziani valutati:

- a minima intensità assistenziale
- a ridotta intensità assistenziale
- a media intensità assistenziale
- con demenza di tipo Alzheimer
- con problematiche psico - geriatriche

Inoltre eroghiamo:

- assistenza domiciliare in collaborazione col Comune di Montecchio Maggiore
- pasti ai dipendenti ULSS n. 5

I nostri servizi:

- assistenza socio assistenziale 24/24 ore
- assistenza infermieristica 24/24 ore
- assistenza medica
- supporto psicologico
- servizio di logopedia
- servizio di fisioterapia
- servizio di animazione
- arteterapia

### Ricezione

100 posti letto per anziani  
 23 posti letto RSA

### Info Line

Tel.: 0444 694990  
 e-mail: [segreteria@ipab-lapieve.it](mailto:segreteria@ipab-lapieve.it)  
 Sito web: [www.ipab-lapieve.it](http://www.ipab-lapieve.it)

### In collaborazione con:

Emmeerre S.p.A.

Foto	Emmeerre s.p.a.
Progetto grafico	Camera Matteo Foletto Christian Pagani Piergiorgio Balbo dr. Mirko
Stampa	Tipografia Stella s.r.l.
Sponsor	Service Med s.r.l. Spid s.r.l. Consorzio GISA CA.RI.PA.RO. s.p.a. SI.MA. Service A-TRE s.r.l. SCA s.p.a. ARJO Italia s.p.a. CDA Distributori s.r.l.



# Sommario

*Perché un bilancio sociale*

5

*I passi di uno sviluppo costante*

8

*Mission*

12

*Valori di riferimento*

14

*Gli stakeholder*

16

*Relazione Sociale*

20

*Coloro che si prendono cura degli anziani*

24

*I risultati economici*

28

*I fornitori*

31

*I risultati sull'utenza*

34

*I progetti innovativi*

36

*Gli obiettivi*

39



# Perché un bilancio Sociale





L'I.P.A.B. "La Pieve" è una realtà profondamente radicata nel territorio, al centro di tutta una serie di soggetti che contribuiscono allo svolgimento delle attività e ne sono a loro volta destinatari.

Questo documento nasce dalla necessità di conoscere l'insieme delle relazioni con i portatori di interesse e di dotarsi quindi di una strategia di comunicazione diffusa e trasparente, in grado di perseguire il consenso e la legittimazione sociale che, per il Centro Servizi "La Pieve", sono la premessa per il raggiungimento di qualunque obiettivo.



Chi affronta un percorso simile sa come esso sia rendicontazione, comunicazione e consuntivo di un agire sociale. Per La Pieve è comunque prima di tutto la narrazione di una storia, di un percorso, fatto di passione e competenza nell'assistere persone nel loro ultimo cammino di vita.

Una storia e una tradizione del *prendersi cura* che, dalla lettura del passato, deve aiutare le nuove generazioni a responsabilizzarsi sui comportamenti, sui risultati e di conseguenza sulle modalità dell'agire con le persone anziane.

## La Pieve, storia antica

La Pieve, la Chiesa a cui nel medioevo faceva capo un'ampia comunità rurale di fedeli, ha origini antichissime. Sorta su un'area cimiteriale romana, fu una importante sede parrocchiale fin dalle origini del Cristianesimo. Il periodo medievale e di dominazione veneziana ha visto accrescere il prestigio sul territorio della valle dell'Agno. Dal '500, in pieno periodo di Riforma, la Pieve di San Vitale continuò ad avere un ruolo di primaria importanza per le altre chiese locali, fino a quando, in tempi recenti, ciascuna di loro diverrà parrocchia indipendente. Oggi della Antica Pieve è rimasto il portale maggiore e il bellissimo altorilievo della Beata Vergine col Bambino, che si possono ammirare nel cortile antistante La Pieve.



La Casa di Riposo di Montecchio Maggiore è sorta nel 1924 in adiacenza alla Antica Pieve per volontà del Consiglio di Amministrazione dell'allora Ospedale Civile, con contributo iniziale del Comune e di alcuni benefattori. Dal 1 agosto 1984 è stata riconosciuta la qualifica di I.P.A.B. (Istituzione Pubblica Assistenza e Beneficenza). Con l'approvazione di un nuovo Statuto, nel 1998 la Casa di Riposo è stata nominata "La Pieve – Servizi Assistenziali", ampliando il proprio intervento anche a settori nei quali sussistono necessità assistenziali di carattere psicofisico o sociale. Ciò con la convinzione che gli indigenti e i poveri di ieri, ai quali era stata destinata la libera generosità dei benefattori che hanno istituito la struttura, sono oggi rappresentati da coloro che necessitano di assistenza socio-sanitaria.

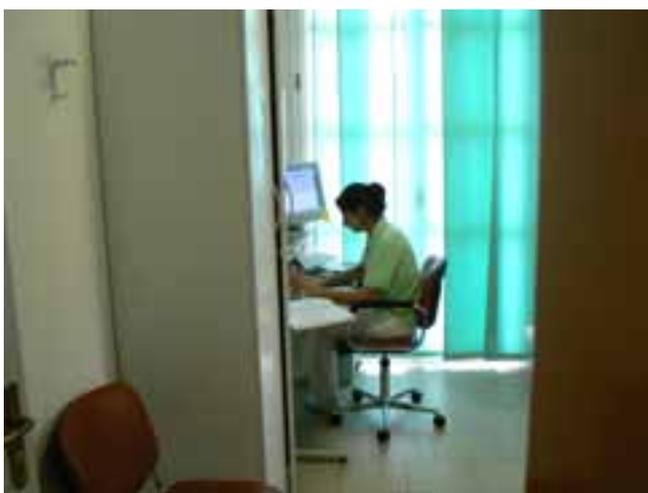


# I Passi di uno Sviluppo Costante



## Evoluzione dell'utenza - differenziazione dei servizi

L'I.P.A.B. "La Pieve" negli ultimi anni ha cercato di offrire i suoi servizi a diverse tipologie di utenza proponendo risposte a varie esigenze. La struttura accoglie residenzialmente anziani valutati tramite la Scheda Multidimensionale Adulti Anziani (SVaMA) a minima - ridotta e media intensità assistenziale.



Offre, inoltre, la possibilità di ingressi temporanei con i moduli di Pronto Accoglienza e Solievo. Anche per tali utenti è necessaria la scheda SVaMA tramite valutazione distrettuale (UVMD).

Qualora vi fosse la disponibilità del posto letto e previa valutazione dell'equipe, è possibile, infine, l'ingresso temporaneo di utenti a retta personalizzata in base al carico assistenziale.



## Il Nucleo Alzheimer

L'I.P.A.B. "La Pieve" è impegnata sul fronte dell'assistenza agli utenti con demenza con il Nucleo S.A.P.A. (Sezione Alta Protezione Alzheimer) autorizzato dalla Regione Veneto. La struttura – nata in collaborazione con l'Unità Valutativa Alzheimer del reparto di Geriatria dell'ospedale di Valdagno - propone il cosiddetto "modulo sollievo", consentendo di accogliere per 60 giorni all'anno ospiti anche con gravi disturbi comportamentali. Il periodo dei due mesi può essere frazionato nel corso dell'anno.

Ai familiari viene offerta la possibilità di essere supportati dallo psicologo, con incontri sia individuali che di gruppo. Vengono proposte varie attività: l'orientamento spazio-temporale, la stimolazione della memoria e delle principali funzioni cognitive, attività motorie ed occupazionali.

*In 4 anni il Nucleo S.A.P.A. ha accolto circa 300 utenti.*



Il nucleo Alzheimer ha una capacità massima di 10 posti (più uno per i casi di emergenza). Vi si accede presentando la documentazione rilasciata dall'Unità Valutativa Alzheimer (U.V.A.), che nell'ULSS n. 5 si trova presso i reparti di Neurologia dell'ospedale di Arzignano e di Geriatria di Valdagno - è valida anche la documentazione del Centro Regionale Villa S. Margherita di Arcugnano (VI) - attestante la malattia ed esibendo la valutazione SVA-MA.

*Oltre al supporto psicologico individuale, ai familiari viene offerta la possibilità di confrontarsi con altri caregivers e condividere le problematiche del carico di stress.*

Nel Nucleo S.A.P.A. vi è una sala per le attività, una stanza per il pasto, una terrazza con giardino e un corridoio circolare in cui gli ospiti deambulanti possono muoversi liberamente e in sicurezza.

Gli spazi sono contraddistinti da colori particolari per facilitare l'orientamento degli utenti.

Sono impegnati vari professionisti: dal medico allo psicologo, dall'educatrice alla logopedista, dal fisioterapista agli operatori di assistenza e agli infermieri.

L'I.P.A.B. "La Pieve" consente di ospitare anche residenzialmente utenti con demenza, titolari di apposita impegnativa U.L.S.S. .



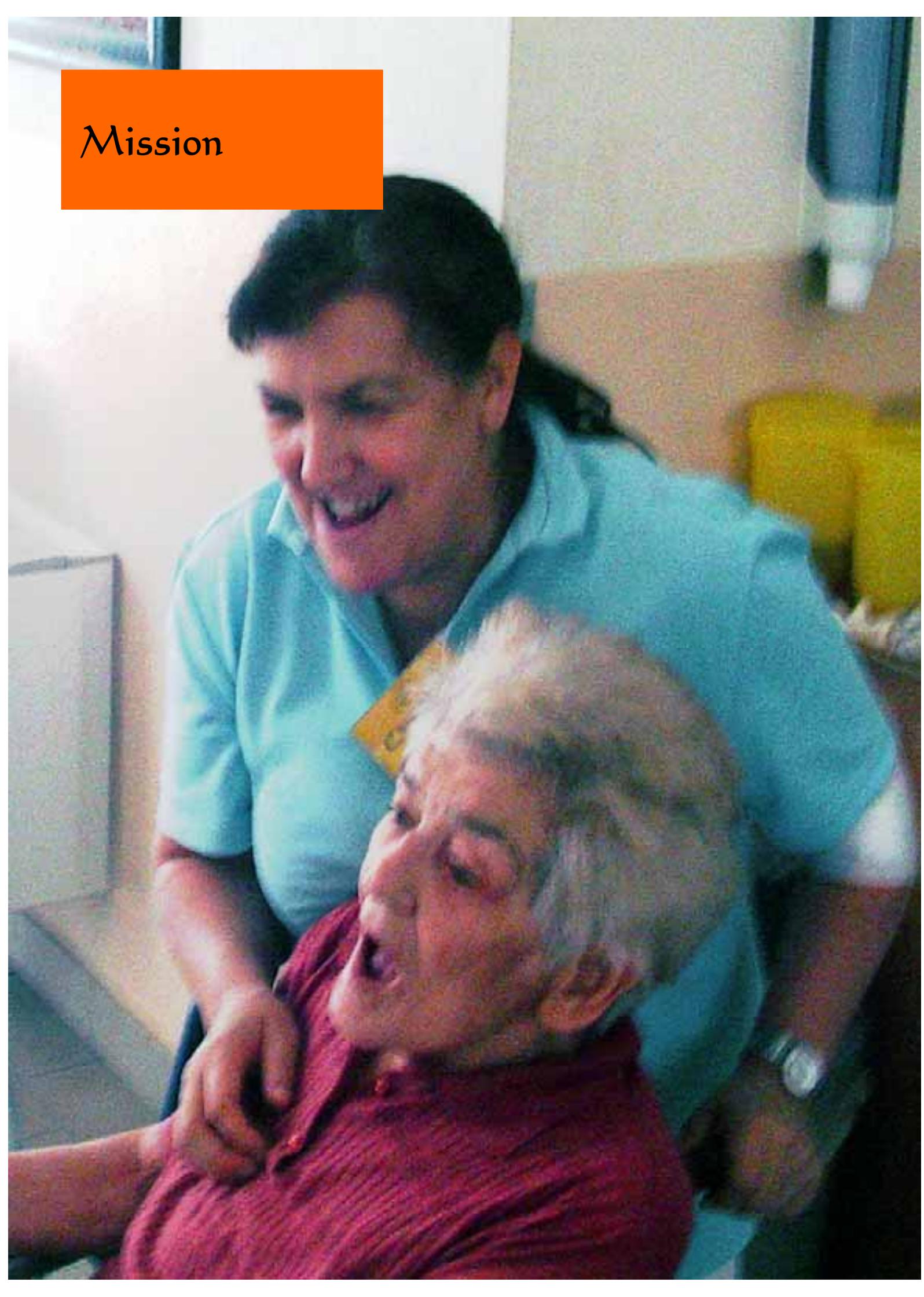
## Il Centro Diurno

Il servizio consente agli utenti di partecipare alla vita comunitaria delle attività diurne previste per gli ospiti della Centro Servizi.

E' attivo dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 20.00. Sono possibili degli orari personalizzati a seconda delle necessità dell'utente e dei familiari dello stesso.



# Mission



La finalità di tutti i servizi dell'ente è quella di creare situazioni di benessere e quindi di salute al cliente e alla sua famiglia in collaborazione con la comunità locale e i servizi territoriali. E' importante sottolineare che i destinatari dei servizi non sono solamente gli anziani, ma anche le loro famiglie: veri e propri attori del processo di assistenza e delle scelte d'intervento sull'anziano.

L'I.P.A.B. "La Pieve" vuole perseguire questo ideale nel rispetto della soggettività e della dignità della persona, attraverso un'assistenza qualificata in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.



I punti fondamentali dell'orientamento strategico di fondo sono:



### **Valorizzazione delle capacità residue**

L'idea è quella di non soffermarsi solo al deficit, di non far coincidere la vecchiaia con la patologia, ma di valutare le capacità residue e le risorse dell'anziano.



### **Formazione del Personale**

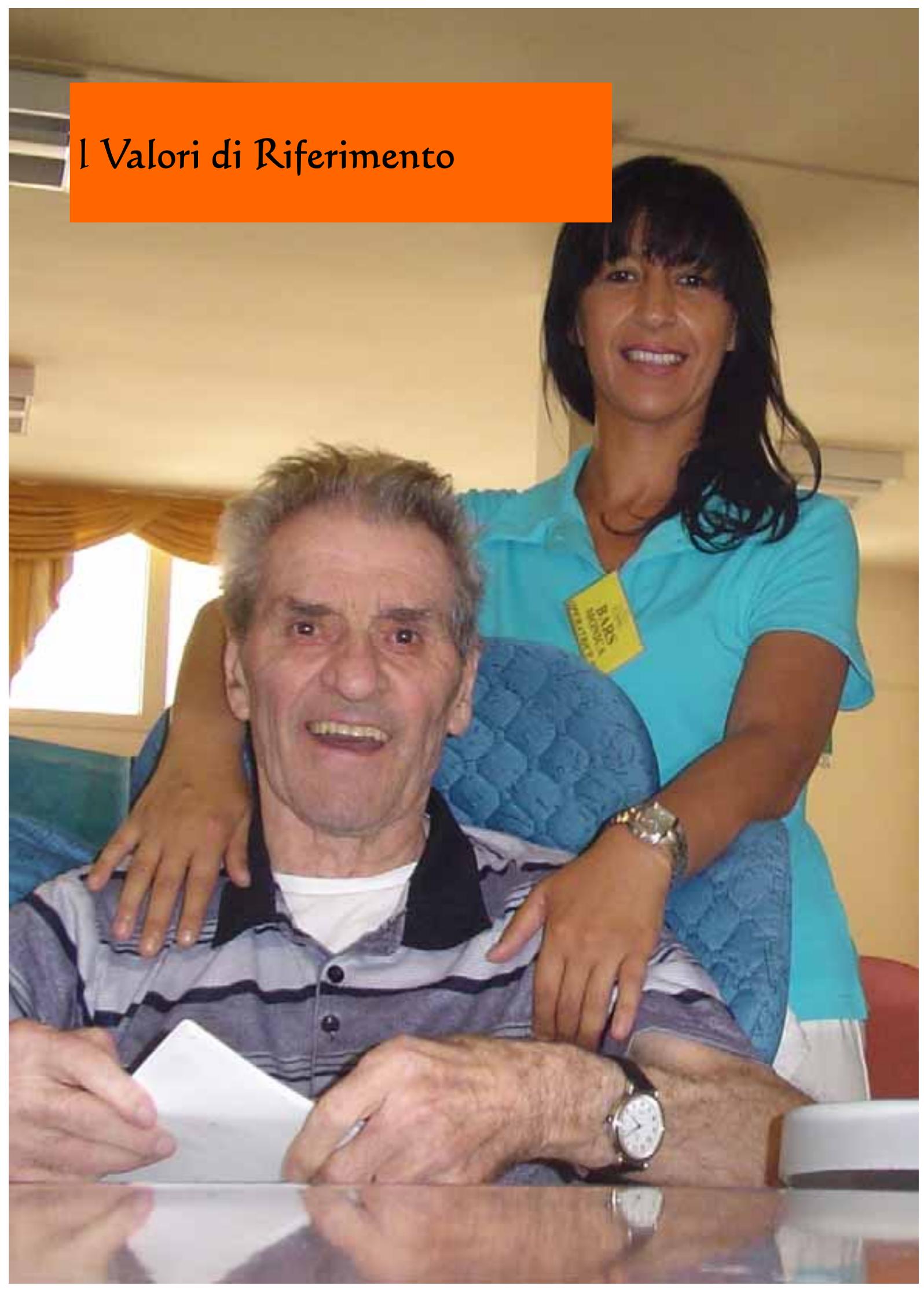
Favorire sempre la formazione al fine di sostenere i veri fattori della qualità, attraverso la conoscenza, la motivazione e l'identità di gruppo nel lavoro d'equipe. Tutti gli interventi, dai più semplici a quelli complessi, mirano al soddisfacimento dei bisogni soggettivi dell'ospite.



### **Lavoro per obiettivi personalizzati**

Il fine è quello di puntare al raggiungimento di risultati di salute personalizzati, superando modelli organizzativi burocratici, spesso imbrigliati in protocolli basati prevalentemente su criteri prestazionistici. Cogliere il bisogno specifico dell'ospite e favorire il soddisfacimento permette di concentrare gli sforzi su obiettivi mirati.

# I Valori di Riferimento





### *Qualità*

Garantire al cittadino prestazioni di alta qualità con metodi di lavoro moderni e aggiornati attraverso la costante formazione e l'aggiornamento del personale.

### *Dignità della persona*

Rispettare l'intimità, la dignità e la riservatezza delle persone sempre, anche in occasione del trattamento dei dati personali necessari per l'erogazione del servizio.

### *La centralità dell'anziano come cittadino*

La Pieve pone al centro del proprio agire l'anziano e la sua famiglia. Si concentra l'attenzione e l'impegno sulla ricerca della soddisfazione dell'utente e del suo committente sviluppando rapporti di fiducia e comprensione dei reciproci punti di vista. Per questo si rendono facilmente disponibili e accessibili informazioni necessarie ai beneficiari dei servizi per scegliere, orientarsi ed accedere alle prestazioni di cui hanno necessità.



### *Il personale come valore*

L'attenzione al personale come elemento centrale per un servizio di qualità vuol dire porre molta attenzione alla selezione e alla formazione. Un buon supporto, sistematico e continuo, un buon ascolto, permette di conoscere lo stato di stress e di competenza rispetto ai bisogni sempre in evoluzione degli anziani.

### *Efficienza ed Efficacia*

Uniformare le attività, sia di erogazione che organizzative a criteri di efficienza e di efficacia.

### *Controllo sui servizi*

Controllare costantemente che anche laddove dei servizi siano gestiti indirettamente tramite convenzioni o contratti con soggetti privati, questi rispettino gli standard di qualità per garantire che il servizio erogato risponda ai bisogni del cittadino.



### *La trasparenza*

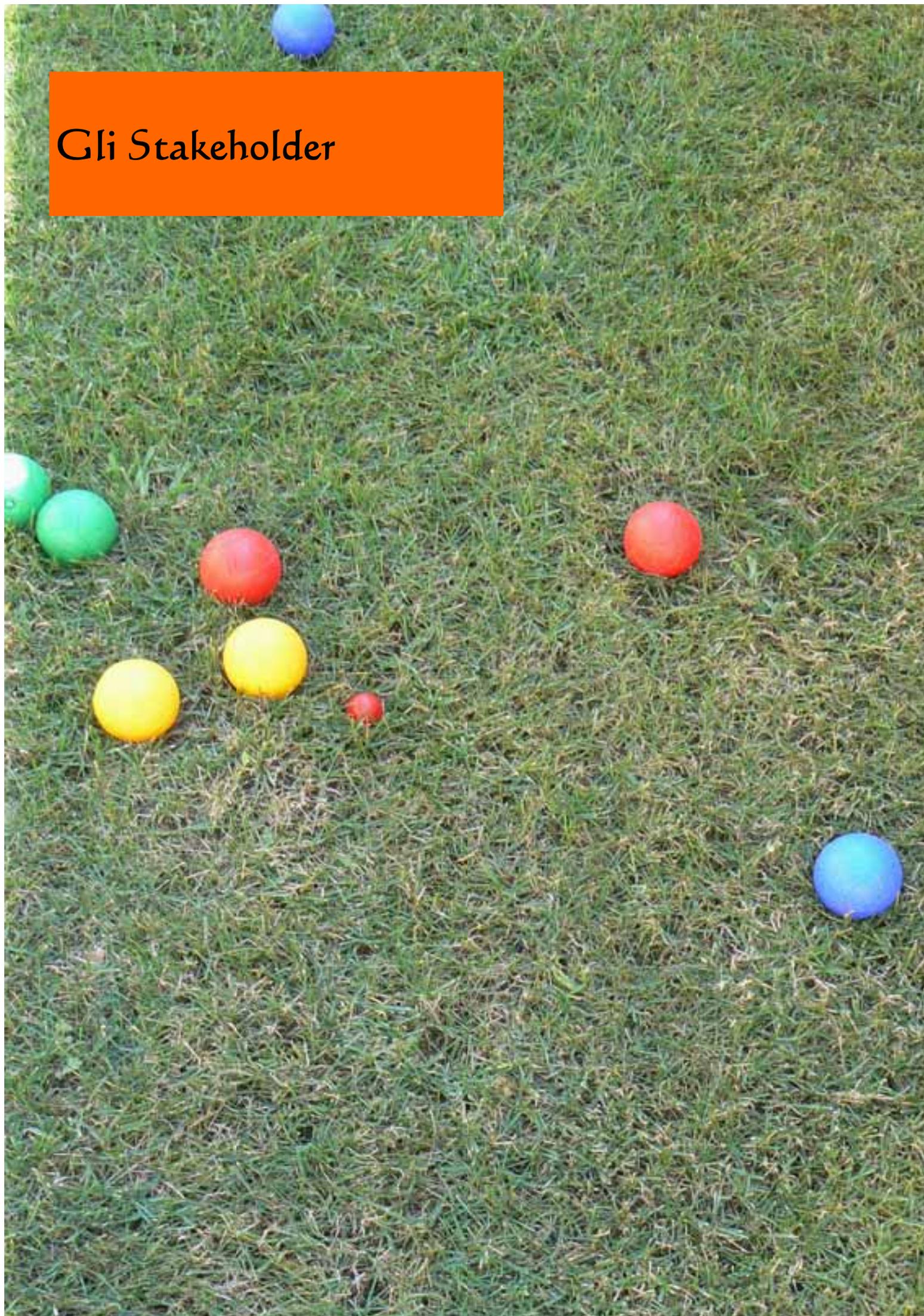
La Pieve si impegna verso la trasparenza rispetto il proprio personale e rispetto il cittadino, per questo tende al potenziamento della comunicazione a tutti i livelli, sviluppando pratiche che permettano la libera circolazione delle idee e delle informazioni sulle procedure e sui risultati.

### *Affidabilità*

Il Centro Servizi "La Pieve" pone come valore fondamentale l'affidabilità sia quando agisce tramite terzi, sia quando agisce nei confronti del personale e degli ospiti nonché dei familiari. La Pieve osserva il contesto interno ed esterno in cui opera e, pur nei limiti intrinseci al suo status di ente pubblico, si impegna ad adeguare il proprio comportamento e l'uso delle risorse ai cambiamenti.



# Gli Stakeholder

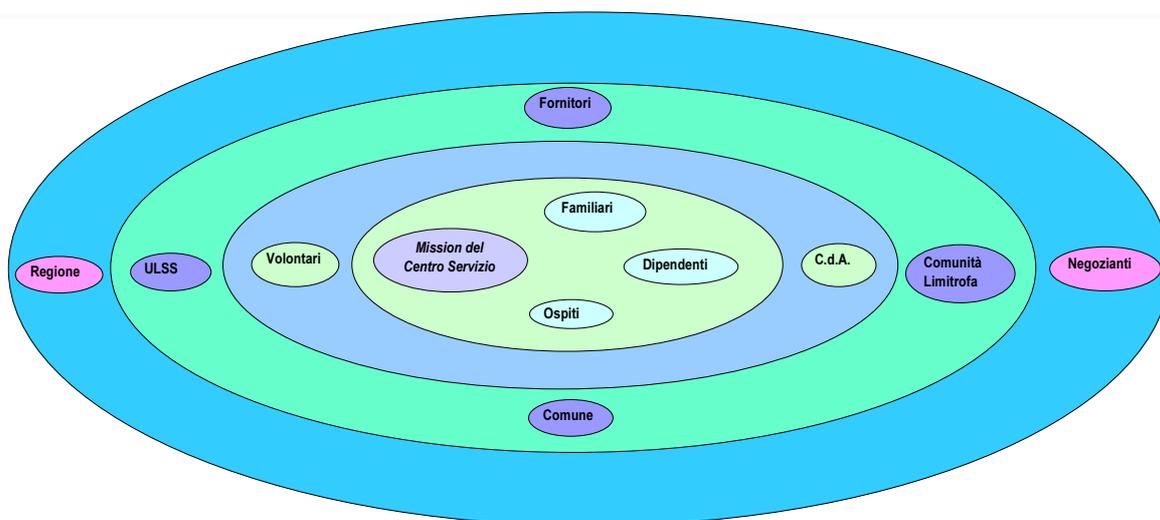


### **Cos'è uno stakeholder ?**

Con questo termine si indicano tutti coloro che hanno un interesse nell'attività del Centro Servizi, coloro che possono influenzare o sono influenzati dalle performances de "La Pieve". La valutazione del significato sociale degli interventi del Centro Servizi richiede di individuare quali siano gli interessi dei diversi stakeholder confrontandosi con loro.

Il Centro Servizi "La Pieve" ha dato molta importanza alla conoscenza e poi alla conseguente gestione degli stakeholder. Conoscerli, mettersi in comunicazione con loro, relazionarsi, capire come vedono la casa di riposo, e quale impatto il servizio può avere su di loro, è stato il punto principale del processo di redazione del bilancio sociale.

## La Mappatura degli Stakeholder



## Il Primo Cittadino di Montecchio

Il Sindaco di Montecchio è stato un attore importante nella redazione di questo bilancio sociale. In questa ottica, l'amministrazione del Centro Servizi "La Pieve" ha potuto conoscere in modo profondo l'idea di casa di riposo di uno degli stakeholder più importanti e soprattutto "vicino" al pensiero del cittadino. Il pensiero che traspare nella relazione con il Comune è quella di una casa di riposo più aperta, più legata al territorio e vicina alla cittadinanza. Certamente al Centro Servizi viene riconosciuto un ruolo storico di assistenza e aiuto alla popolazione anziana, un punto di riferimento per le famiglie di Montecchio, ma



*Maurizio Scalabrin, Sindaco di Montecchio Maggiore.*

l'idea è quella di trasformarsi in un punto di aggregazione socio culturale per persone che vivono e abitano fuori dalla casa di riposo. L'idea di casa di riposo di qualità si racchiude in pochi elementi essenziali come l'ordine e la pulizia, spazi all'aperto e luoghi interni dimensionati per la tipologia di utenza che ne deve fare uso, ma soprattutto la dignità del rapporto con gli anziani, la consapevolezza che ci deve essere un rapporto dignitoso per iniziare a erogare qualità. Questa è in sintesi l'idea del primo cittadino di Montecchio Maggiore, la sua visione di casa di riposo.

---

## L'Assessore ai Servizi Sociali

---



*Agostino Pilati, Assessore ai Servizi Sociali Comune di Montecchio M.*

Anche l'Assessore ai Servizi Sociali del Comune di Montecchio Maggiore punta ad un "Centro Servizi" aperto al territorio. La sua idea è quella di una casa di riposo che deve cambiare immagine nel tempo e La Pieve deve continuare nel percorso intrapreso.

Quindi la redazione di un Bilancio Sociale, non solo come documento, ma come processo di relazione con tutti gli attori interessati è un punto fondamentale. Integrazione con

il territorio, apertura a nuovi servizi, punto di una continuità assistenziale, forte partnership con i servizi sociali: sono questi i punti da sviluppare per una casa di riposo di eccellenza.

---

## Il Direttore dei Servizi Sociali

---

La visione della casa di riposo del Direttore dei Servizi Sociali dell'ULSS n. 5 - Ovest Vicentino ha dei punti in comune con altri stakeholder: una casa di riposo aperta verso il territorio, in rete e con una offerta differenziata di servizi. Le aspettative di questo importante partner nei confronti dell'I.P.A.B. "La Pieve" sono:

- disponibilità a collaborare con l'ULSS per l'applicazione delle disposizioni regionali;
- sviluppare servizi alternativi alla residenzialità;
- divulgare al proprio interno una cultura dell'assistenza orientata alla persona;
- potenziare il supporto alle famiglie;
- percorrere lo sviluppo richiesto dall'accreditamento come una cultura della qualità e non come un adempimento.



*Dott.ssa Antonella Pinzauti, Direttore dei Servizi Sociali ULSS n. 5*

---

## Gli Anziani

---



Gli ospiti, stakeholders più immediatamente interessati, hanno espresso le seguenti considerazioni rispetto alla qualità dei servizi:

- L'ordine, la pulizia;
- La disponibilità delle varie figure professionali;
- La possibilità di essere sostenuti dai familiari e dal personale.

---

## I Familiari

---



Assieme all'ospite, i familiari rappresentano lo stakeholder più importante. Espressione di punti di vista molteplici basati su esperienze di partecipazione affettiva. Il Centro Servizi pone molta attenzione all'ascolto di questi aspetti. Il primo impatto con la struttura evidenzia le credenze e le angosce associate al contatto con una realtà che spesso viene vissuta in modo traumatico. Riportiamo delle affermazioni di alcuni familiari:

*"Non si conosce nulla prima di averne bisogno, a volte si ha una certa idea della Casa di Riposo... non certo come luogo felice...";* ed ancora: *"Non volevo metter via me papà... ma come potevo fare ad assisterlo a casa..."* Si osserva un mix emotivo di timori, colpa, ansia con la legittima necessità di comprendere il funzionamento dei servizi e di stabilire una relazione di fiducia: *"Si ricerca un senso di sicurezza... per tornare a casa tranquilli!"*. Dagli incontri sistematici che il Centro Servizi "La Pieve" da tempo ha avviato con i familiari dei vari Nuclei, emergono considerazioni in linea con il concetto di qualità dei servizi inteso dall'ente che fungono da stimolo per continuare il percorso intrapreso e potenziarlo ulteriormente. Ne riportiamo alcuni stralci:

- *"Poter parlare con le figure di riferimento per evitare di sentirsi impotent?"*;
- *"La casa di riposo deve avere un ambiente simile alla casa propria, non impersonale"*;
- *"Ampia libertà d'orario per entrare nella struttura"*;
- *"Qualità è anche vedere il personale premuroso nei confronti dell'anziano"*;
- *"E' bello vedere una casa di riposo che si apre con attività che non avrei mai pensato, attività fatte per i cittadini, come mostre di foto, di quadri, feste o altre manifestazioni"*;
- *"Per noi è difficile capire cosa ci stia dentro alla retta giornaliera... lo si capisce meglio frequentando la struttura; vediamo con favore i tentativi per promuovere questa comprensione"*.



---

## I Volontari

---

Il Gruppo Solidarietà Montecchio ed altri volontari del territorio sono una risorsa preziosa a supporto di alcune attività quali l'imboccamento, la deambulazione assistita, l'aiuto nell'organizzazione dei momenti ricreativi.

La realizzazione del bilancio sociale ha rappresentato un'occasione importante di confronto reciproco, utile a comprendere al meglio il loro ruolo e le loro necessità, come per esempio il tipo di formazione che l'Ente provvede ad offrire con dei corsi appositi.



## Relazione Sociale

*In questa parte del bilancio sociale vengono presentate le principali performances, alcuni dati di ricezione e i risultati raggiunti, in sintesi tutte le informazioni che possono far comprendere al meglio la vera essenza del lavoro del Centro Servizi per Anziani "La Pieve".*

## Gli anziani del Centro Servizi "La Pieve"

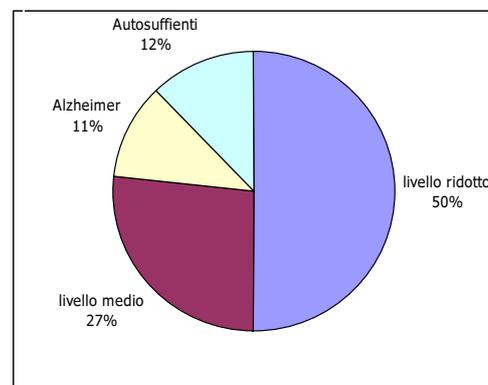
Il Centro Servizi gestisce attualmente 123 posti letto comprensivi di quelli presso gli adiacenti locali dell'Ospedale di Montecchio Maggiore. Questi sono rivolti ad anziani con diversi bisogni assistenziali. Tenendo conto degli inquadramenti della Regione Veneto e delle scelte strategiche de "La Pieve", la dotazione si articola nel modo seguente:

- 47 posti per ospiti non autosufficienti a ridotta-minima intensità assistenziale;
- 24 a media intensità assistenziale;
- 11 nel Nucleo S.A.P.A. (Servizio Alta Protezione Alzheimer);
- 30 per utenti in R.S.A. psicogeriatrica;
- 11 posti disponibili presso i locali attualmente in uso al S.I.L. (Servizio Integrazione Lavorativa) dell' U.L.S.S. n. 5.

L'I.P.A.B. "La Pieve" è organizzata per assistere ospiti non autosufficienti anche in condizioni molto gravi.

Per quanto concerne le modalità d'ingresso, nell'U.L.S.S. n. 5 esiste un'unica graduatoria per non autosufficienti, che viene ordinata a seconda del punteggio ottenuto in sede di valutazione distrettuale (U.V.M.D.) tramite SVaMA. Quando si vengono a creare le condizioni per l'accoglimento di un ospite, l'U.L.S.S. propone l'inserimento al primo utente della graduatoria il quale, per il principio della

libera scelta, esprimerà una volontà di ingresso nella struttura assistenziale più confacente alle proprie necessità.



### **Flussi di anziani - anno 2006**

*Il flusso degli anziani nel corso dell'anno è stato di 42 anziani, 18 di questi sono ancora in struttura, 28 sono stati dimessi e 6 sono deceduti.*

*Il totale dei deceduti è di 18 anziani (comprensivi dei 6 entrati nel 2006). L'età media dei deceduti è di 82 anni. L'età media degli anziani presenti in struttura è stata di 73 per gli anziani di sesso maschile e di 81 per gli anziani di sesso femminile.*

*Nel Nucleo S.A.P.A., l'età media degli anziani è stata di 79 anni per i maschi e 86 per le femmine.*



L'I.P.A.B. "La Pieve" si posiziona non solo come punto di riferimento per i cittadini di Montecchio, ma nell'intera vallata dell'Agno e zone limitrofe a sud, come evidenziano i dati della tabella di provenienza.

Numero di anziani	Città di provenienza
61	Montecchio
1	Altavilla
8	Arzignano
1	Brendola
2	Brogliano
1	Castelgomberto
2	Chiampo
2	Cornedo Vicentino
1	Crespadoro
3	Gambellara
5	Lonigo
1	Montebello
1	Montorso
1	Padova
5	Recoaro
1	Sarego
2	Trissino
12	Valdagno
1	Zermeghedo



*In totale i **ricoveri ospedalieri** nel corso del 2006 sono stati **30**.*

### Principali Patologie

Anziani con deficit fisici 22:

16 con ictus

1 Corea

3 traumi

2 Amputazioni

Anziani con patologia psichiatrica 14

Deficit Psico – neonatali 4

Anziani con diabete tipo 1 16

Anziani con diabete tipo 2 16

Anziani con gravi patologie vascolari 11

Anziani con Peg 17

Anziani con Sng 2



La sicurezza degli anziani presenti in struttura è fondamentale per un servizio di qualità, tuttavia è possibile che alcuni incidenti, il più delle volte delle cadute accidentali, possano essere l'inizio di un declino dal punto di vista del profilo di salute. Da anni il Centro Servizi ha avviato progetti che cercano di arginare la contenzione sia farmacologica che fisica, cercando di monitorare le attività e i comportamenti degli anziani per evitare cadute accidentali.

La tabella seguente indica le cadute che si sono verificate nei vari anni.

### LUOGHI DEGLI INCIDENTI

Luogo	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Camera da letto	15	11	13	14	26	16
Salone piano terra	4	5	6	8	8	2
Altri luoghi all'interno della struttura	5	5	6	8	6	1
Bagno della camera	2	4	3	10	5	0
Non riportato	2	2	1	1	2	7
Vari corridoi	2	2	1		4	3
Fuori dalla struttura	1	2	10	7	5	5
Scale R.S.A.	1	2	3	4	6	8
Sconosciuto	1		5	1	1	3
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>63</b>	<b>45</b>



Coloro che si prendono cura degli anziani





Figure Professionali	Dotazione	Età Media
Operatori Socio Sanitari	57	37
Coordinatori di Nucleo	3	35
Infermieri Professionali	12	41
Fisioterapista	2	35
Educatore Prof.le - Animatore	5	35
Logopedista	1	46
Addetti ai servizi generali	4	39
Magazziniere Manutentore	1	26
Psicologo	1	33
Medico	2	54
Responsabile dei Servizi	1	34
Amministrativi	5	36
Direttore	1	48
Consiglio di Amministrazione	6	50
Presidente	1	56

### Costo lordo annuo medio

Il costo del personale incide nel bilancio per oltre il 70% ed è la chiave strategica della qualità del servizio. Il suo costo viene definito annualmente con l'applicazione del contratto di lavoro C.C.N.L. Regioni ed Enti Locali, per i dipendenti di ruolo. Il Centro Servizi ha fatto la scelta di externalizzare una parte dei servizi socio - assistenziali infermieristici tramite cooperative e tramite rapporti professionali di vario tipo.

	2003	2004	2005	2006
Numero Anziani	110	111	110	111
Costo Personale Dipendente	€ 1.503.406,32	€ 1.797.467,63	€ 1.946.591,40	€ 2.065.826,61
Costo Personale Cooperative	€ 667.459,66	€ 539.649,97	€ 514.469,27	€ 530.128,33
Costo Personale Contratti Diversi	€ 31.714,00	€ 49.420,60	€ 57.452,23	€ 74.826,69
<b>Totale</b>	<b>€ 2.202.579,98</b>	<b>€ 2.386.538,20</b>	<b>€ 2.518.512,90</b>	<b>€ 2.670.781,63</b>
<b>Costo annuo del Personale per Anziano</b>	<b>€ 20.023,45</b>	<b>€ 21.500,34</b>	<b>€ 22.895,57</b>	<b>€ 24.061,10</b>



La **formazione** del personale è determinante per una qualità del servizio. Essa viene definita ogni anno da un piano della formazione condiviso con i lavoratori. Tale piano è in coerenza con i fabbisogni formativi del personale del Centro Servizi e con la strategia dello stesso. La tabella seguente riporta alcuni dati sulle scelte formative fatte nel 2005 e 2006.

Tipologia Corso	2005		2006	
	Ore del corso	n. di Partecipanti	Ore del corso	n. di Partecipanti
Corso di formazione primo soccorso	1	9		
Basic Life Support Ederly Defibrillation	7	9		
Formazione Annuale di Prevenzione Antincendio	0,5	48	0,5	10
Corso di Formazione Sistema Qualità: versione base			1,5	52
Corso di Formazione Sistema Qualità: versione intermedia	da 4 a 16	12		
Corso di Formazione Sistema Qualità: versione avanzata			44	2
Migliorare le Relazioni	1	15		
Interventi cognitivi e comportamentali	8	1		
La nuova legge regionale in materia di lavori pubblici	4	1		
I servizi sociali: la percezione di qualità	14	1		
Ufficio Contratti e procedura di gestione gare	4,5	2		
Comunicazione Aziendale e qualità del Servizio	15	1	15	1
Prevenire e curare	8	1		
La relazione d'aiuto con i familiari	1	16		
La direzione assertiva del personale	14	4		
Formazione Verso la qualità	15	1		
Sistema Busterpid	11,5	4		
Privacy applicazione normativa 196/2993	6	1		
Il sistema di gestione per l'accreditamento	14	2	4	1
D. lgs 213/04 le nuove regole sull'orario di lavoro per la P.A.	5	2		
L'enneagramma strumento per le relazioni professionali			16,5	2
La gestione della turnistica in ambito sanitario			18	3
Formazione D.Lgs 626/95	1,5	65	1,5	61
Riabilitazione e cura della persona nell'ambito della salute mentale			10	8
Le emozioni nella relazione d'aiuto			20	2
Il recepimento delle direttive nel nuovo codice dei contratti			12	3
Domiciliarità e non autosufficienza			8	1
La redazione degli atti amministrativi dopo le leggi di riforma			6,5	2
Tecniche artistiche e tecniche terapeutiche			16	2
Terapia cranio sacrale livello I			30	1
Risk Management clinico nella professione infermieristica			7	2
Lo scenario degli acquisti c/o enti pubblici direttiva 2004/18			5,5	1
Alimentazione: ruolo dell'OSS			4	1

La continuità di assistenza è una garanzia per una buona qualità del servizio. Tuttavia l'Ente deve far fronte non solo alle sostituzioni dovute a malattie o infortuni, ma soprattutto alla sostituzione per maternità, essendo il personale per il 85% di sesso femminile. Il costo della maternità è a carico dell'Ente e questo incide sul costo del personale.

Numero Dipendenti 53		Numero Dipendenti 60		Numero Dipendenti 65		Numero Dipendenti 67	
2003		2004		2005		2006	
Assenza	Giorni	Assenza	Giorni	Assenza	Giorni	Assenza	Giorni
Malattia	557	Malattia	892	Malattia	1376	Malattia	1116
Maternità	760	Maternità	624	Maternità	805	Maternità	597
Ferie	1979	Ferie	2375	Ferie	2615	Ferie	3092
Infortunio	43	Infortunio	51	Infortunio	39	Infortunio	101
Altre Assenze	76	Altre Assenze	158	Altre Assenze	114	Altre Assenze	275
<b>Totale</b>	<b>3415</b>	<b>Totale</b>	<b>4100</b>	<b>Totale</b>	<b>4949</b>	<b>Totale</b>	<b>5181</b>

## Località di provenienza del personale

Di seguito si riportano tutte le località di provenienza del personale in servizio presso l'I.P.A.B. "La Pieve".

Descrizione	TOTALE	Descrizione	TOTALE
MONTECCHIO MAGGIORE	26	MELEDO	2
VALDAGNO	7	CREAZZO	1
VICENZA	6	CASTELGOMBERTO	1
CORNEDO VICENTINO	6	TEZZE DI ARZIGNANO	1
ARZIGNANO	6	GAMBUGLIANO	1
ALTAVILLA VICENTINA	5	GRANCONA	1
BRENDOLA	4	MALO	1
TRISSINO	4	VILLAGA	1
CHIAMPO	4	ARCOLE (VR)	1
SAREGO	2	ISOLA VICENTINA	1
BROGLIANO	3	COSTABISSARA	1
SCHIO	3	MONTICELLO CONTE OTTO	1
SAN BONIFACIO (VR)	3	RECOARO TERME	1
SOVIZZO	2	MONTEFORTE D'ALPONE (VR)	1
MONTEBELLO VICENTINO	2	ZIMELLA (VR)	1
VESTENANOVA (VR)	2	RONCO ALL'ADIGE (VR)	1



# I risultati Economici

C.C.N.L.  
1992/2002  
4000  
CONTRATTUALI

CIRCOLARI  
E  
MODELLI  
M.P.D.A.P.  
& PROFITTI

ESSELTE

ESSELTE

ESSELTE  
DISPOSIZIONI  
CONTRATTUALI  
PRELAVORO  
DECRETI

ESSELTE  
MODULI  
E  
DOCUMENTI  
PER  
ASSICURAZIONI

ESSELTE  
ORGANIZZAZIONE  
DEI  
PERSONALI

ESSELTE  
VERIFICA  
VITE

ESSELTE  
VISITE  
A  
DIPENDENTI

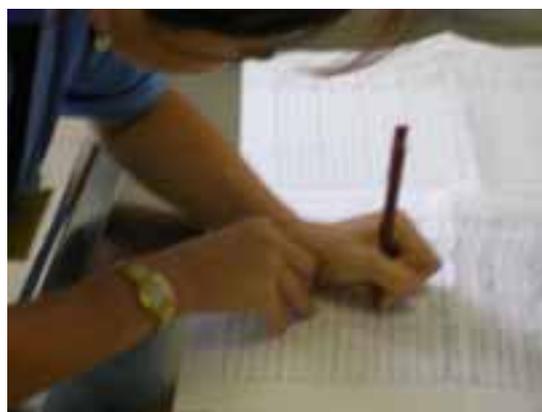
Le prestazioni offerte dal Centro Servizi sono pagate in parte dall'anziano o dalla famiglia, se trattasi di servizi convenzionati con l'ULSS, oppure per il totale, se i servizi non sono convenzionati. Nella tabella si può vedere l'andamento degli ultimi quattro anni delle rette pagate dagli utenti.



Tipologia rette	2003	2004	2005	2006
<b>Autosufficienti</b>	€ 30,90	€ 31,90	€ 33,00	€ 34,00
<b>Parzialmente Autosufficienti</b>	€ 37,85	€ 39,00	€ 40,20	€ 41,40
<b>Non Autosufficienti di ridotta intensità</b>	€ 39,55	€ 40,75	€ 42,00	€ 43,30
<b>Non Autosufficienti di media intensità</b>	€ 40,55	€ 41,75	€ 43,00	€ 44,30
<b>Nucleo Alta Protezione</b>	€ 36,15	€ 36,15	€ 36,15	€ 36,15
<b>Ingressi Temporanei</b>	da € 50 a € 87,30	da € 50 a € 87,30	da € 50 a € 87,30	da € 50 a € 95,28
<b>Pronta Accoglienza</b>	€ 40,55	€ 41,75	€ 43,00	€ 46,30
<i>Con le seguenti maggiorazioni</i>				
<b>Stanza singola</b>	€ 7,75	€ 7,75	€ 7,75	€ 7,75
<b>Servizio lavanderia</b>	€ 52,00	€ 52,00	€ 62,00	€ 62,00

La Regione Veneto suddivide la non autosufficienza in due livelli di intensità assistenziali. A seconda dei livelli SVAMA, nella ULSS n. 5 Ovest Vicentino, la classificazione nel 2006 è stata:

- minima - ridotta intensità, livelli: 4- 5 - 6 - 7 - 8- 9 - 10 - 11 - 16 - 17;
- media intensità, livelli: 12 - 13 - 14 - 15;



Rette medie con l'indicazione del contributo regionale:

	2004		2005		2006	
	Retta	Contributo Reg.	Retta	Contributo Reg.	Retta	Contributo Reg.
Non Autosuff. di ridotta intensità	40,75	41,25	42	43,31	43,3	44,61
Non Autosuff. di Media intensità	41,75	47,14	43	49,50	44,3	50,99



Le **entrate** sono divise in due categorie: le entrate dovute ai rimborsi regionali e quelle dovute al pagamento della retta da parte dei famigliari.

#### ANNO 2006

Entrate per rette Centro Servizi: € 1.274.891,93

Entrate per servizio R.S.A.: € 705.259,65

Entrate per servizio Alcologia/S.I.L. : € 23.957,07

Entrate per contributo regionale: € 1.403.714,06

Entrate per contributo ULSS per attività di logopedia e fisioterapia: € 47.142,74



Le **spese** dell'Ente sono raggruppate per voci rappresentative del servizio svolto, sia le spese dirette per le attività operative, che le spese per il supporto di tali attività. Vengono qui elencate le spese relative all'anno 2006 con un significativo impatto finanziario.



Spese per ausili per incontinenti: € 45.784,00

Spese materiale sanitario e di pulizia: € 20.283,69

Spese per vitto: € 193.996,43

Spese per pulizie: € 88.772,32

Spese per lavanderia e noleggio biancheria: € 52.783,97

Spese manutenzioni ordinarie: € 24.949,28

Spese per assicurazioni: € 18.376,90

Spese per utenze varie e riscaldamento: € 79.586,68

Spese gestioni uffici: € 19.983,01

Spese consulenze tecniche: € 29.935,73



*La voce di spesa più saliente, visibile nella apposita sezione del documento, è relativa al personale.*

# I Fornitori



I fornitori dell'Ente vengono selezionati ai sensi della normativa vigente e del regolamento interno, attraverso gara ad evidenza pubblica o a trattativa privata.

Le gare d'appalto e i preventivi generalmente non hanno come unico criterio quello del prezzo più basso, ma una significativa importanza è attribuita anche all'aspetto qualitativo del fornitore e del prodotto offerto, valutato attraverso opportuni progetti o attraverso l'analisi delle caratteristiche del prodotto.

Questa scelta è motivata dal fatto che, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio dell'Ente, il fornitore viene considerato partner primario per la soddisfazione dell'utente.

#### MANUTENZIONI

L'Ente è dotato di un responsabile della manutenzione per gestire nell'immediatezza i problemi urgenti. Comunque per ogni tipologia di guasto o rottura esistono contratti di manutenzione con ditte esterne.



#### CONSORZIO G.I.S.A.

Dal 01/11/2006 si è affidato il servizio di "pulizia locali" al Consorzio G.I.S.A. Il servizio comprende la pulizia giornaliera di tutti i locali del Centro Servizi e una serie di interventi periodici, tra quali: la sanificazione degli ambienti, la pulizia di tutti gli esterni.

#### SPID S.R.L.

L'infermeria è dotata di un armadio farmaceutico che gestisce autonomamente i farmaci dell'Ente. Con il suo impiego si è riscontrato che il sistema è affidabile, preciso e di facile utilizzo per tutti gli infermieri.





### BERICA HYGIENE e MARCHI

I prodotti di pulizia ed igiene della persona nonché i prodotti monouso vengono acquistati da due ditte locali. La gestione del magazzino è affidata ad un responsabile il quale utilizza un programma che:

- suddivide le tipologie del prodotto;
- l'emissioni degli ordini ai fornitori;
- calcola il carico e lo scarico di beni del magazzino e il valore economico;
- individua il consumo per ciascun nucleo;

La scorta minima ricopre il fabbisogno di un mese dei consumi dell'Ente.



### COOPERATIVA GIORNI NUOVI

Il servizio della lavanderia viene svolto da una cooperativa sociale di tipo B la quale prevede l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati.

Fornisce il servizio di noleggio e lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, copriletto, asciugamani ecc...) e il lavaggio del vestiario degli ospiti.

Il lavaggio dei vestiti è a scelta del parente, pertanto viene contabilizzato solo se utilizzato.

### SCA HYGIENE PRODUCTS

È fornitore di prodotti monouso per l'incontinenza. Attualmente gli incontinenti sono circa n. 91 unità. Il contratto prevede un servizio di assistenza post-vendita e di formazione del personale che la ditta ha sempre portato a termine nel corso del tempo e attuato in modo altamente qualificato.



### SERVIZI CONVENZIONATI

L'Ente è convenzionato con l'U.L.S.S. n. 5 per la fornitura dei pasti e di generi extra agli ospiti. La convenzione prevede anche lo smaltimento dei rifiuti speciali, il ritiro e il trasporto della carta, vetro e plastica mentre il ritiro dell'umido viene svolto da una ditta specializzata del Comune di Montecchio Maggiore.

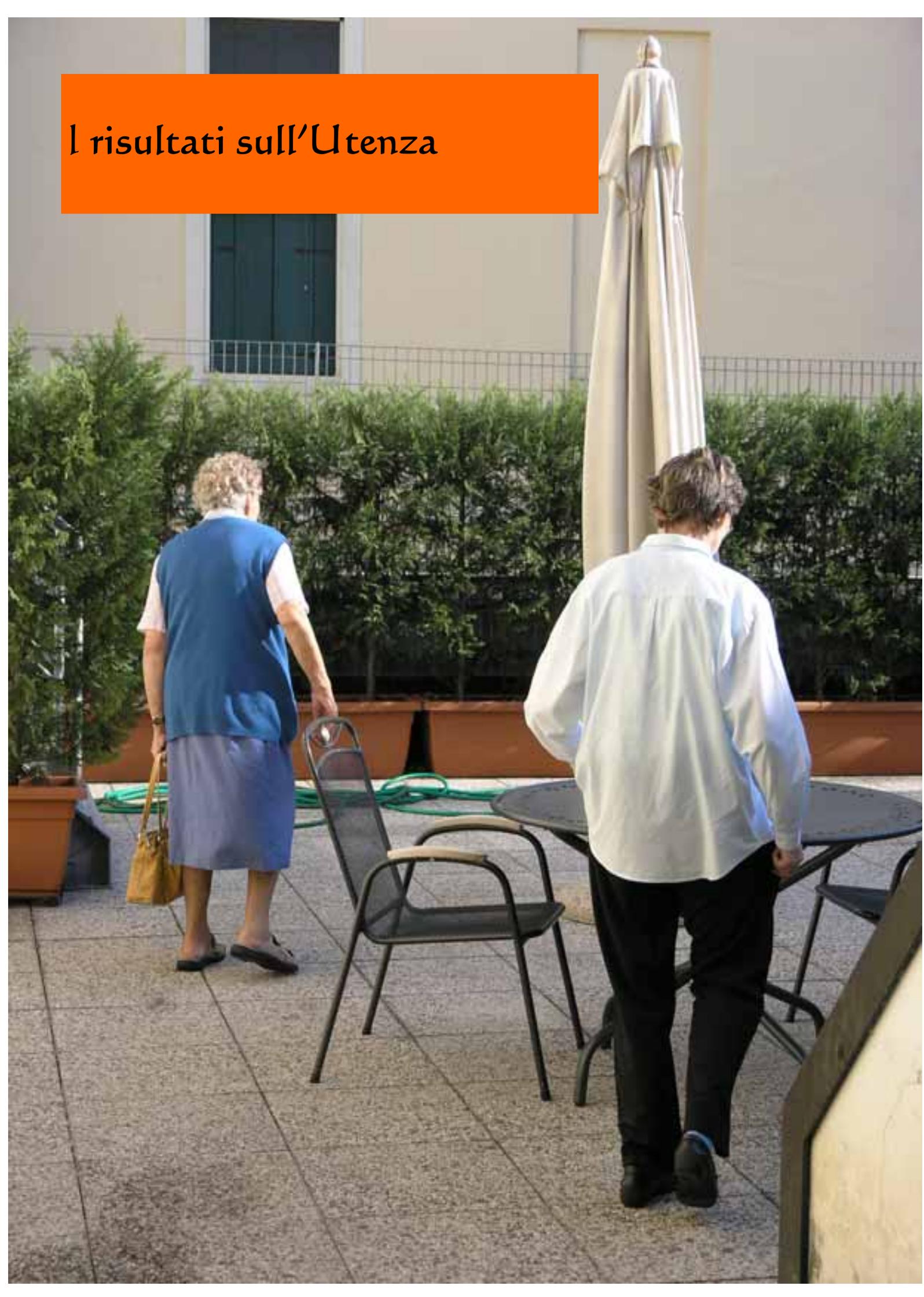
### SERVICE MED

L'Ente si è dotato di dodici materassi antidecubito con caratteristiche diverse, altamente curative e preventive, da utilizzare a seconda della tipologia degli ospiti. La gestione del servizio è comprensiva di:

- Passaggio quindicinale programmato;
- Sanificazione;
- Addestramento del personale;
- Servizio assistenza tecnica 365 giorni all'anno;
- Adeguamento alle nuove evoluzioni tecnologiche;



# I risultati sull'Utenza



Da tempo il Centro Servizi ha adottato il modello gerontologico, configurandosi come un'organizzazione non prettamente sanitaria ma socio-sanitaria. Il modello adottato non si focalizza solamente nell'approccio clinico alla malattia, ma punta alla complessità e specificità dell'anziano, individuandone capacità, abilità e potenzialità. Valutare le modalità d'invecchiamento di ogni anziano rappresenta la base principale per una progettazione personalizzata tramite un'equipe multiprofessionale che elabora almeno una volta all'anno il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

### Anziani Valutati 2006

Anziani Valutati	103
Anziani valutati più di una volta	10
Anziani Valutati due volte	9
Anziani Valutati tre volte	1



L'equipe ha il compito di definire un risultato di salute raggiungibile. Lavorare per obiettivi di salute e non per mere prestazioni è la modalità di lavoro scelta da tempo dal Centro Servizio "La Pieve", coinvolgendo tutte le figure professionali nei vari interventi. La consapevolezza che le proprie azioni incidano direttamente nel raggiungimento dell'obiettivo prefissato in equipe, comporta una modalità di lavoro produttiva e responsabile. Nulla è più motivante per il personale che raggiungere un obiettivo definito e condiviso!

**Obiettivi Raggiunti nel P.A.I. 90%**

Obiettivi non raggiunti nel P.A.I: 10%

Motivazioni

- Peggioramento quadro clinico
- Decesso dell'anziano
- Dimissioni anziano



### Cos'è il P.A.I.?

Il P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato) è un documento che contiene la progettazione degli interventi per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali. Dalla valutazione multidimensionale dei rischi e delle aree di criticità delle condizioni dell'ospite si definiscono le mete terapeutiche e riabilitative individuando i responsabili del loro perseguimento e provvedendo a regolari verifiche. L'assistenza personalizzata rappresenta un modello strategico di lavoro sia per il benessere degli ospiti che dei lavoratori.



# I Progetti Innovativi



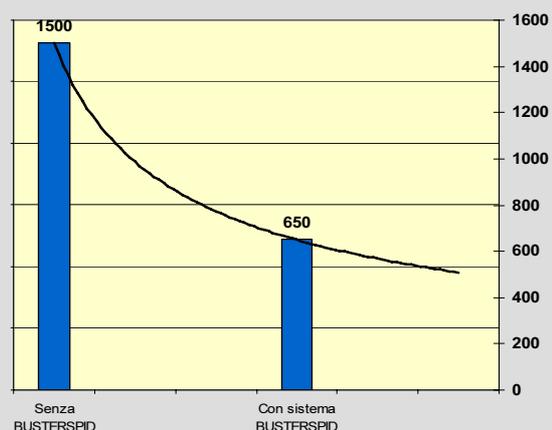
Il Centro Servizi "La Pieve" ha deciso nel 2006 di investire molto nell'aspetto sanitario attraverso una riorganizzazione ad alto impatto tecnologico, del servizio infermieristico, adottando il sistema **BUSTERSPID**. Prima dell'installazione del sistema tutte le operazioni connesse alla gestione delle fasi di carico e scarico delle confezioni farmaceutiche erano interamente espletate attraverso sistemi manuali e tramite utilizzo di documentazione cartacea.

Il personale responsabile della farmacia svolgeva ripetutamente le seguenti operazioni manuali:

- calcolo del fabbisogno farmaceutico;
- compilazione della richiesta di ripristino settimanale;
- compilazione delle richieste di ripristino urgenti infra-settimanali;
- invio delle richieste;
- controllo della merce alla ricezione;
- carico dell'armadio;
- controllo delle scorte;
- calcolo del fabbisogno orario/giornaliero;
- registrazione dei consumi mensili;
- prelievo dall'armadio dei farmaci necessari alla preparazione delle terapie;
- controllo delle scadenze;
- aggiornamento quotidiano delle schede terapeutiche.

### **Un vantaggio per la collettività**

*Il sistema Busterspid permette anche di gestire in modo ottimale giacenze dei farmaci, con uno stoccaggio inferiore, e quindi con una spesa minore a carico del sistema sanitario nazionale. Il grafico evidenzia il numero di scatole di farmaci negli armadi, prima e dopo l'avvio del sistema, senza alterare le terapie e il numero degli ospiti trattati.*



Il sistema **BUSTERSPID** ha reso quasi completamente automatiche tali procedure

con vantaggi in termini di risparmio di ore lavorative, di accuratezza nella elaborazione degli ordini di approvvigionamento, di drastica riduzione delle soglie e di sicurezza generale dell'intero processo.



Nel 2006 il Centro Servizi "La Pieve" ha avviato un percorso di qualità anche nei riguardi delle lesioni da decubito. L'assenza di lesioni da decubito e il mantenimento dello stato della pelle è senz'altro un indicatore di qualità. I fattori che favoriscono il mantenimento di un buono stato della cute nell'anziano sono: la nutrizione, l'igiene, l'idratazione, la tipologia di medicazioni, la qualità degli ausili per l'incontinenza. Un grosso investimento è stato fatto in termini di formazione e di adozione di strumentazione sanitaria, integrando quella prevista dal sistema sanitario nazionale. Il centro servizi quindi si è accollato un costo sanitario per il noleggio di materassi ad alto valore terapeutico per la cura delle lesioni da decubito, con un servizio di cambio teli quindicinale per una perfetta igiene della superficie. Dopo circa un mese i risultati sono stati incredibilmente positivi e visibili sia dagli operatori che dai familiari, a tal punto da consentire all'organizzazione di ridurre la posturazione notturna e quindi migliorare anche il sonno degli anziani.



Anziano	Inizio Decubito	Giarigione Decubito	Stadiazione Lesione	Zona	Giorni Guarigione
A	01/01/2007	01/10/2007	2	Sacro	273,00
B	09/01/2007	17/02/2007	2	Natica dx	39,00
B	28/05/2007	14/06/2007	2	Natica sx	17,00
C	13/01/2007	06/02/2007	2	Sacro	24,00
C	13/01/2007	06/02/2007	2	Piede dx	24,00
C	13/01/2007	06/02/2007	2	Piede sx	24,00
C	20/05/2007	in corso	3	Natica sx	
D	20/03/2007	27/05/2007	2	Sacro	68,00
D	16/07/2007	15/09/2007	2	Sacro	61,00
E	23/03/2007	15/08/2007	2	Sacro	145,00
F	12/04/2007	24/07/2007	2	Sacro	103,00
F	12/04/2007	in corso	3	Tallone dx e sx	
G	14/04/2007	16/08/2007	3	Natica dx	124,00
H	07/05/2007	13/09/2007	2	Zona Dorsale	129,00
I	13/07/2007	in corso	2	Piede dx	
L	01/08/2007	02/10/2007	1	Natica dx	62,00
L	01/08/2007	02/10/2007	2	Sacro	62,00
M	25/08/2007	in corso	2	Sacro	
N	19/09/2007	in corso	2	Sacro	
N	19/09/2007	in corso	2	Tallone	
O	21/09/2007	in corso	1	Piede sx	
P	14/09/2007	01/10/2007	2	Tallone sx	17,00
<b>Giorni Medi di Guarigione</b>					<b>78,13</b>

# Gli Obiettivi

I.P.A.B.



la pieve



---

Alla luce del processo di relazione e comunicazione con gli stakeholder, gli obiettivi che il Centro Servizi "La Pieve" intende raggiungere sono diversificati nel rispetto delle aspettative di ogni gruppo di interesse. Gli obiettivi operativi sono presenti nella procedura di Riesame della Direzione all'interno del Sistema Qualità, gli standard sono presenti nella Carta dei Servizi.



### *Anziani*

Migliorare la relazione anziano - famiglia.

Migliorare la relazione anziano - operatore.

### *U.L.S.S. n. 5 - Ovest Vicentino*

Comunicazione efficace ed efficiente.

Diminuire i tempi lunghi ora esistenti nello scambio delle informazioni.



### *Familiari*

Aumentare l'informazione ai famigliari circa il modello assistenziale adottato dall'ente ed il modello culturale.



### *Personale*

Avere obiettivi comuni.

Migliorare la comunicazione ed il coinvolgimento.

### *Volontari*

Comprendere il loro ruolo e le loro necessità.

### *Comune*

Aprirsi al territorio ed in modo particolare alla cittadinanza, sviluppare progetti per migliorare l'immagine della casa di riposo come punto di aggregazione diverso da quello di semplice residenza per anziani.



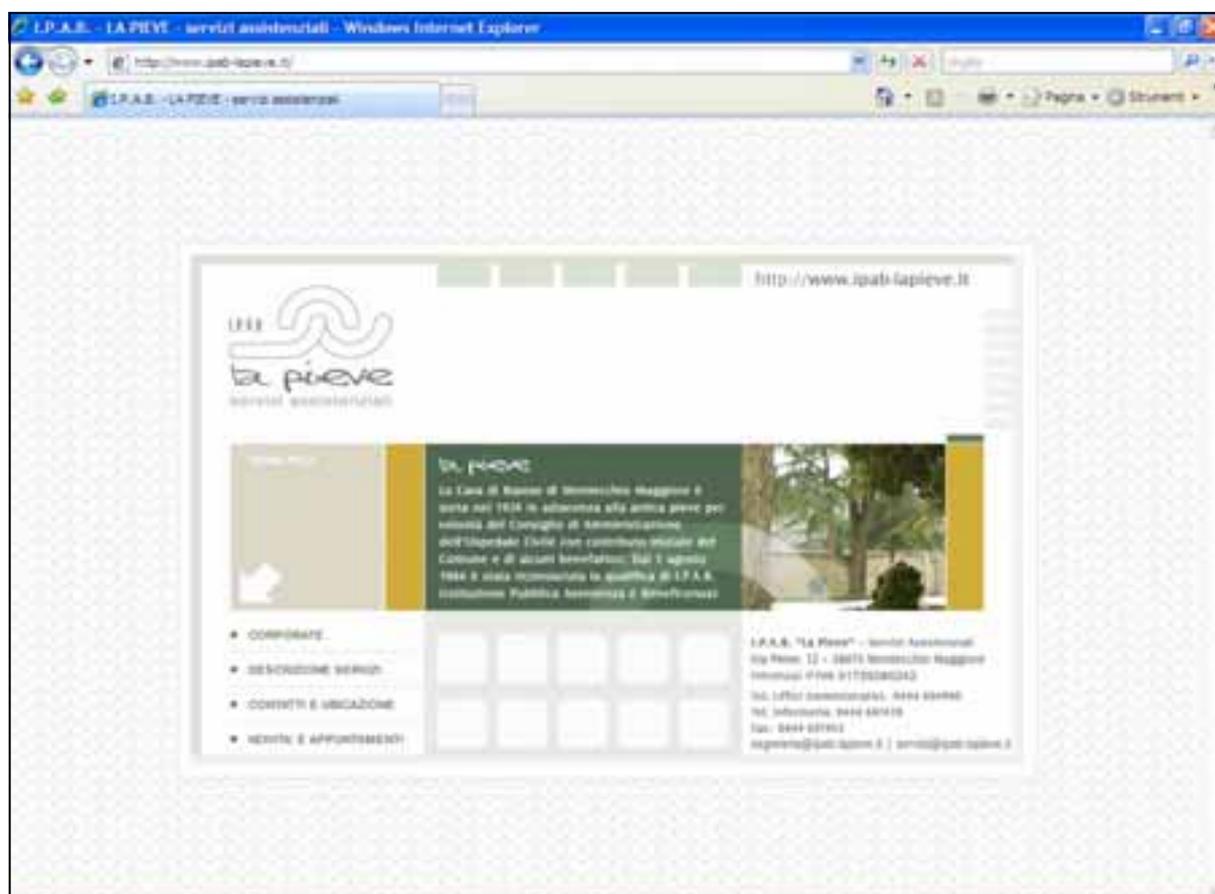
## Aggiornamenti

Il bilancio sociale è una fotografia istantanea dell'Ente, di tutte le sue attività e dei suoi obiettivi. Tuttavia, in un contesto mutevole come quello relativo all'assistenza dei nostri anziani, tale documento non può rimanere fermo e fossilizzarsi nei suoi contenuti.

Sarà cura dell'Amministrazione aggiornare di anno in anno i dati esposti riguardanti i servizi, gli obiettivi e quanto di nuovo e innovativo si renderà in futuro necessario per poter garantire la migliore qualità nella assistenza.

Tali aggiornamenti saranno pubblicati sul sito internet dell'Ente, all'indirizzo:

[www.ipab-lapieve.it](http://www.ipab-lapieve.it)



*La home page del sito dell'I.P.A.B. "La Pieve" - Servizi Assistenziali.*

