



DOCUMENTO DI PROGRAMMAZIONE ED ORGANIZZAZIONE ANNUALE

Verifica annualità 2018 e progettualità 2019

Approvato con delibera n. 25 del 29 marzo 2019

SOMMARIO

- MISSIONE E VALORI
 - POLITICHE COMPLESSIVE
 - RISPETTO DEI REQUISITI STRUTTURALI E TECNOLOGICI
 - RAPPORTI CON UFFICI PROTEZIONE GIURIDICA E SERVIZI SOCIALI
 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – PRESTAZIONI OFFERTE
 - PIANO DI LAVORO (PIANO ANNUALE CON TIPOLOGIA E VOLUME DI ATTIVITA' PREVISTE E PIANO ORGANIZZATIVO)
 - MATERIALE INFORMATIVO
 - MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'
 - a. Esiti della somministrazione dei questionari di gradimento (*customer satisfaction*)
 - b. Esiti delle visite ispettive di vigilanza ed appropriatezza dell'ATS
 - c. Esiti percorsi formativi aziendali 2018 e programmazione 2019
 - d. Sistema qualità
 - e. Metriche organizzative
- 1) PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE
 - 2) PIANO DI COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO
 - 3) PIANO PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ COGNITIVE E MOTORIE
 - 4) PIANO DELLA EDUCAZIONE ALLA SALUTE E DI PROMOZIONE DEL BENESSERE
 - 5) PROGETTO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE ED AI CARE GIVER

ALLEGATI

- A. Organizzazione interna:
 - A.1 Organigramma e funzionigramma
 - A.2 Piano delle Risorse Umane 2019
 - A.3 Regolamento reclutamento personale dipendente
 - A.4 Regolamento incarichi esterni
 - A.5 Piani di lavoro e procedura per la continuità assistenziale
 - A.6 Progetto di riorganizzazione aziendale e dei servizi
- B. Piano Formativo Aziendale - PFA2019
- C. L'area disabilità dell'ASC Cremona Solidale

Il Documento di programmazione ed organizzazione socio-sanitaria e socio-assistenziale per l'anno 2019 dell'ASC Cremona Solidale indica le linee programmatiche e le priorità di intervento sulla base delle Regole del sistema sociosanitario regionale esplicitate con DGR n. 2989 del 23.12.2014 e degli indirizzi strategici del Comune di Cremona.

Il documento di organizzazione è redatto secondo le linee guida e le indicazioni contenute nella DGR 2569 del 31/10/2014 ("Revisione del sistema di esercizio ed accreditamento delle Unità di Offerta sociosanitarie").

Ai sensi degli articoli 15 e 16 della Legge Regionale 3/2008 e dell'art 9 della Legge Regionale 33/2009, l'Azienda Cremona Solidale ha definito in questo documento di sintesi forme, modi e tempi del proprio agire nel rispetto dei requisiti generali, cioè soggettivi, organizzativi gestionali, strutturali e tecnologici per l'esercizio e il mantenimento dell'accredimento delle proprie unità d'offerta sociosanitarie.

La definizione delle scelte organizzative e di programmazione che l'Azienda si assume per l'anno 2019, hanno come premesse quelle informazioni derivanti da alcuni strumenti conoscitivi ritenuti strategici, tra cui:

- gli esiti della somministrazione dei questionari di gradimento agli ospiti e familiari
- gli esiti delle visite ispettive di vigilanza ed appropriatezza dell'ATS
- gli esiti dei percorsi formativi aziendali
- gli indicatori di performance adottati a seguito della certificazione UNI EN ISO
- le metriche organizzative e di gestione delle risorse umane

Il documento sarà inoltre diviso - nelle diverse sezioni da cui è composto - in due distinte parti:

- PARTE A - Verifica programmazione anno 2018
- PARTE B - Programmazione anno 2019

▪ **MISSIONE E VALORI**

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale è stata costituita, ai sensi del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267 quale ente strumentale del Comune di Cremona. Dotata di personalità giuridica, ha sede legale in Cremona, Via Brescia n. 207. Promuove e gestisce servizi pubblici locali riferiti ai bisogni della persona, della famiglia e della comunità ed eroga interventi di carattere socio-sanitario integrato, ivi compresi quelli soggetti all'accredimento in base alla normativa regionale vigente. Opera in sinergia con altri soggetti pubblici e privati che costituiscono la rete del welfare locale, onde costituire e promuovere un sistema integrato di interventi e servizi. Il Comune di Cremona determina finalità ed indirizzi dell'Azienda, approva gli atti fondamentali, esercita la vigilanza, verifica i risultati della gestione. In attuazione della DGR 2569/2014 Cremona Solidale conferma quali espressi valori di riferimento del proprio agire:

- la trasparenza, con l'esplicitazione dei requisiti soggettivi e organizzativi quale certezza di affidabilità;
- la centralità della persona e della famiglia e l'attenzione a gestire i servizi senza mai dimenticare il principio di umanità e di solidarietà;

- l'attenzione all'appropriatezza del percorso assistenziale, la finalizzazione della qualità dei servizi erogati alla miglior cura ed alla personalizzazione dell'intervento;
- gli interventi mirati alla promozione, mantenimento e recupero del benessere e al pieno sviluppo delle persone;
- la coerenza con i principi costituzionali della solidarietà, della sussidiarietà, della partecipazione e del rispetto dei diritti umani.

▪ POLITICHE COMPLESSIVE

A) Campi di azione

I campi di azione di Cremona Solidale sono - alla data di stesura del presente documento - i seguenti:

- un ex Istituto di Riabilitazione (IDR ora Cure Intermedie): per il recupero fisico delle persone, prevalentemente anziane, a seguito di esiti invalidanti di varie patologie e ricoveri ospedalieri;
- poliambulatori sanitari: per il presidio sanitario degli ospiti ed aperti alla cittadinanza per lo svolgimento di visite e trattamenti specialistici (per esempio visite fisiatriche e prestazioni fisioterapiche; visite cardiologiche; visite geriatriche; etc.);
- quattro Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) denominate Mainardi, RSA B (ex Sospiro); Somenzi e Azzolini: per accogliere anziani ultrasessantacinquenni totalmente non autosufficienti;
- un servizio di RSA APERTA: per l'assistenza al domicilio di anziani ultra settantacinquenni fragili o con problematiche cognitive;
- due Comunità Alloggio denominate Duemiglia 1 e 2: per accogliere anche temporaneamente anziani ultrasessantacinquenni autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- quattro Centri Diurni Integrati per anziani (CDI) denominati Soldi, Barbieri, Alzheimer e Ozanam (questi ultimi due specializzati sull'Alzheimer): per accogliere durante il giorno anziani ultrasessantacinquenni autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI): per assistere persone a loro domicilio con operatori sanitari professionalmente qualificati in stretto rapporto con il medico di medicina generale, l'ATS distrettuale, il SAD e i servizi complementari;
- tre Centri Diurni Disabili (CDD) denominati Tofane, Mincio e Platani: per accogliere durante il giorno disabili gravi maggiorenni e prolungare il più possibile la loro permanenza nel proprio nucleo familiare;
- una Comunità Socio Sanitaria (CSS) denominata Cattaro: per accogliere anche temporaneamente persone adulte con grave disabilità prive del sostegno familiare.

B) Metodi adottati

Al fine di garantire il rispetto della *mission* e dei valori dichiarati e verificarne il loro livello di conseguimento, sono stati adottati strumenti e metodologie di lavoro improntate al miglioramento continuo.

Certificazioni di qualità

Per assicurare che i processi ed i servizi erogati siano conformi ai requisiti specificati e alle aspettative del cliente, l'Azienda dal 20 dicembre 2006 è certificata in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e dal 19 ottobre 2017 in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per quanto riguarda: A) la pianificazione ed erogazione dei servizi di Residenza Sanitaria Assistenziale; B) la pianificazione ed erogazione del servizio Cure Intermedie. L'Azienda è inoltre certificata in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro con il sistema OHSAS 18001/08.

Nel 2018 l'Azienda è stata sottoposta a ricertificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. L'audit dell'Ente certificatore ha preso in esame tutti i servizi che afferiscono al sistema qualità. I passaggi preliminari connessi a tale verifica hanno riguardato:

- il completamento della revisione delle check-list;
- l'ampliamento e la formazione del team di auditor interni;
- l'effettuazione degli audit interni;
- l'analisi degli esiti degli indicatori, la valutazione di eventuali modifiche al cruscotto, la definizione dei valori attesi;
- la valutazione dei rischi e pianificazione degli interventi correttivi;
- il riesame della Direzione.

La rilevazione degli indicatori di processo ha seguito le indicazioni e le modifiche condivise con la Direzione Sanitaria e si è completata con i dati relativi all'ultimo trimestre di seguito riportati su base annuale e ove possibile, in comparazione con il 2017.

Carte dei servizi - Protocolli - Questionari di gradimento - Segnalazione disservizi/apprezzamenti

Per garantire adeguata trasparenza e adeguatezza delle cure:

- ogni servizio possiede una Carta del Servizio, aggiornata annualmente, pubblicata sul sito aziendale e consegnata a chi ne fa richiesta;
- ogni servizio utilizza dei protocolli aggiornati e consolidati, frutto di esperienza e di ricerca professionale;
- ogni servizio somministra ogni anno ai propri utenti ed ai lavoratori un questionario di gradimento per la valutazione della qualità percepita delle prestazioni erogate e ne rende pubblici gli esiti;
- sono esposti presso il punto di accesso aziendale i documenti per la segnalazione dei disservizi e degli apprezzamenti.

Così come lo scorso anno, anche a fine 2018/inizi 2019 si è provveduto - così come indicato dall'ATS ValPadana - alla somministrazione di una doppia *customer satisfaction*: una specifica per i parenti degli ospiti in RSA; l'altra specifica per gli utenti del servizio RSA, adottando modalità di compilazione differenti in base al profilo cognitivo (misurata attraverso la scala MMSE). Sempre nel corso dell'anno appena trascorso, si sono attivati degli appositi team di lavoro per l'aggiornamento e/o la produzione di protocolli, regolamenti e procedure (per un totale di 97 elaborati tra i vari servizi aziendali), il cui obiettivo è quello di garantire un'uniformità di comportamenti organizzativi e adeguati livelli qualitativi delle prestazioni erogate. Si evidenziano in particolar modo i seguenti documenti di nuova stesura:

- protocollo per la redazione, approvazione, diffusione e attuazione di procedure, protocolli e carte dei servizi RSA, ex IDR-CI, ADI, RSA APERTA, CD;
- linea guida aziendale per la gestione del paziente con demenza basato sul modello assistenziale Gentle Care;
- percorso clinico assistenziale di fine vita;
- linea guida aziendale sulla terapia antimicrobica;
- protocollo gestione stomie intestinali e urinarie.

Manutenzioni programmate

La programmazione, il funzionamento organizzativo e il monitoraggio di tutti i processi gestionali sono stati formalizzati attraverso procedure e protocolli nei quali si assegnano le relative responsabilità e si precisano le relazioni tra le diverse funzioni aziendali. Fra le procedure di processo del sistema qualità rientrano anche quelle relative a:

- Gestione approvvigionamenti;
- Gestione farmaci e dispositivi;
- Gestione infrastrutture, attrezzature e strumenti;
- Gestione rifiuti.

Con riferimento alle procedure del sistema qualità, le apparecchiature elettromedicali e mediche, elettrocardiografi, sfigmomanometri, defibrillatori, magneto terapia, laser, etc. vengono controllate, con cadenza annuale, nel mese di giugno. Le verifiche sono eseguite da una ditta specializzata, dove il personale tecnico possiede i requisiti per effettuare le prove sulle apparecchiature. Le prove a cui gli strumenti vengono sottoposti sono il corretto funzionamento e la verifica di sicurezza elettrica secondo la normativa CEI 62 5. Presso l'ufficio tecnico dell'Azienda sono depositate le schede delle verifiche effettuate ad ogni singola apparecchiatura, i tracciati di prova, le misure elettriche e le certificazioni della strumentazione utilizzata.

Nel corso dell'anno i principali investimenti realizzati hanno riguardato:

- l'installazione di sollevatori a soffitto nella RSA Mainardi (31 stanze in 3 nuclei)
- 3 carrozzine basculanti
- 10 carrozzine pieghevoli
- 3 scale riabilitative da posizionare nelle palestre
- 1 ecografo portatile
- 1 fibrolaringoscopio
- 40 poltroncine per il CDI Ozanam
- 4 poltrone relax per il Nucleo Alzheimer
- 18 poltroncine alla RSA Mainardi
- 6 lavastoviglie in RSA Somenzi
- 1 ombrellone per il giardino Alzheimer
- 1 server
- rete wi-fi disposizione degli ospiti ricoverati in CI
- 1 splinting per costruzione di tutori ortopedici e neurologici con materiale termoplastico a basse temperature
- sistemazione dei locali ex portineria (rifacimento tetto, impianto elettrico e climatizzazione)

- sistemazione delle ex-cucine e trasformazione in sala polifunzionale (serramenti, impianto di climatizzazione e riscaldamento, controsoffittatura).

C) Obiettivi delle singole UdO (servizi erogati e popolazione interessata)

Le Carte dei servizi contengono per ogni UdO l'obiettivo del servizio, il dettaglio dei servizi erogati, la popolazione interessata.

▪ RISPETTO DEI REQUISITI STRUTTURALI E TECNOLOGICI

Con il termine “requisiti strutturali e tecnologici” si indica la dotazione minima di ambienti, impianti ed attrezzature definite dal DPR 14 gennaio 1997 e/o dalle norme regionali specifiche per ogni unità d’offerta. L’Azienda, nella sua articolazione completa di unità d’offerta socio-sanitarie, soddisfa i seguenti requisiti strutturali e tecnologici generali:

- agibilità;
- protezione antisismica;
- adempimenti alle normative in materia di protezione antincendio;
- protezione acustica;
- adempimenti alle normative in materia di sicurezza degli impianti elettrici e continuità elettrica;
- adempimento alla normativa inerente la sicurezza anti-infortunistica;
- adempimenti alla normativa inerente l’igiene e la sicurezza dei luoghi di lavoro;
- protezione dalle radiazioni ionizzanti;
- eliminazione delle barriere architettoniche;
- smaltimento rifiuti;
- condizioni microclimatiche;
- impianti distribuzione dei gas;
- materiali esplosivi.

Agli atti è depositata la documentazione concernente i titoli di godimento degli immobili adibiti ad unità d’offerta. In dettaglio:

- le sedi di CDD, CSS, CDI Ozanam sono concesse in comodato immobiliare dal Comune di Cremona;
- le sedi di RSA, Cure Intermedie ex IDR, Comunità Duemiglia, CDI Barbieri, Soldi e Alzheimer sono concesse in comodato immobiliare dalla Fondazione Città di Cremona.

▪ RAPPORTI CON UFFICI PROTEZIONE GIURIDICA E SERVIZI SOCIALI

A partire dal 2014, l’Azienda ha istituito un Settore “Accesso ai servizi e alle prestazioni”. Il settore è organizzato al fine di garantire:

- i collegamenti con i Comuni nei casi in cui gli ospiti siano già in carico ai servizi sociali (relazioni, aggiornamenti, comunicazioni, incontri, etc.);
- le segnalazioni ai Comuni nei casi di soli assoluti, criticità legate alla condizione di assenza di riferimenti affidabili nel contesto familiare o di tensioni familiari, criticità legate al pagamento della retta, criticità legate alla progettualità assistenziale, etc.;

- un'adeguata informazione circa la procedura di nomina di amministratore di sostegno.

▪ **MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – PRESTAZIONI OFFERTE**

La modalità di erogazione dei servizi è dettagliata in ogni singola Carta del Servizio. Le Carte dei Servizi sono aggiornate annualmente, pubblicate sul sito aziendale, esposte presso il Punto Info aziendale, richiedibili agli uffici. L'esposizione delle modalità di erogazione dei servizi, delle prestazioni incluse nella retta per i servizi a tariffa, delle prestazioni dei servizi gratuiti per la cittadinanza all'interno delle Carte dei Servizi dà attuazione alla politica della trasparenza adottata dall'Azienda ed alla scelta della semplificazione nella comunicazione alla cittadinanza.

▪ **PIANO DI LAVORO (PIANO ANNUALE CON TIPOLOGIA E VOLUME DI ATTIVITA' PREVISTE E PIANO ORGANIZZATIVO)**

L'Azienda eroga prestazioni e servizi sulla base di una programmazione annuale che, concordata con il Comune di Cremona, è riassunta e specificata nel Contratto di Servizio, approvato dal Consiglio Comunale e acquisito successivamente dal proprio Consiglio di Amministrazione. Per un approfondimento degli aspetti organizzativi riguardanti l'Azienda e i singoli servizi, si rinvia ai seguenti allegati:

- Organigramma e funzionigramma;
- Piano Risorse Umane;
- Piani di lavoro e procedura continuità assistenziale;
- Regolamento per il reclutamento dei dipendenti;
- Regolamento per l'affidamento degli incarichi.

▪ **MATERIALE INFORMATIVO**

Nel sito web aziendale sono disponibili ed aggiornati:

- lo Statuto
- il Codice etico
- il Programma per la trasparenza
- l'elenco degli uffici e rispettivi recapiti telefonici e e-mail
- la posta elettronica certificata (PEC)
- l'organizzazione dell'Azienda: l'organigramma e il funzionigramma; i dati relativi ai componenti il CdA; il regolamento per il reclutamento del personale dipendente
- il bilancio di previsione (annuale e pluriennale) e i bilanci consuntivi
- il bilancio sociale aziendale
- l'elenco dei servizi erogati e le rispettive Carte dei Servizi

In Azienda è presente un Punto Info – URP aperto al pubblico da lunedì a venerdì - dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 16.00 - per offrire: informazioni, orientamento e accoglienza delle domande di accesso alle prestazioni. L'ufficio ricomprende in sé anche l'URP aziendale.

L'Ufficio Flussi e Statistiche si occupa di raccogliere dati ed informazioni necessarie a dare garanzia di completezza della comunicazione.

▪ MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Il miglioramento della qualità è per Cremona Solidale un obiettivo etico e un percorso operativo, in linea con i principi ispiratori della trasparenza, della affidabilità, della centralità della persona, della umanità e solidarietà, della cura migliore. Le principali azioni intraprese nel corso del 2018 su tale fronte possono essere così sintetizzate (vedasi approfondimenti nelle sezioni del documento o allegati):

a) grazie all'impiego di parte degli utili 2016 e 2017 e delle donazioni ricevute da alcuni generosi concittadini cremonesi, è stato possibile realizzare degli investimenti funzionali ad un miglioramento degli ambienti di vita dei nostri ospiti e delle condizioni di lavoro dei nostri operatori:

- potenziamento dell'IT, attraverso l'acquisizione di nuovi hardware/software di supporto all'attività assistenziale ed ampliamento della rete Wifi (resa accessibile anche agli ospiti e parenti dei servizi);
- interventi strutturali tra cui la sistemazione della sala d'attesa dello sportello di accesso ai servizi aziendali (Palazzina Cure Intermedie) e l'installazione di sollevatori a soffitto in tre nuclei della Palazzina Mainardi;
- progettato ed avviato il temporaneo trasferimento del CDI Soldi e del CDI Alzheimer all'interno dell'edificio storico, al fine di consentire l'apertura del cantiere (programmata per la seconda metà del 2019) di recupero e messa in sicurezza sismica dell'ala sinistra del Palazzo Soldi
- adeguamento delle ex-cucine dell'edificio storico a spazio polifunzionale, da dedicare alla numerose attività educative e momenti/eventi di socializzazione offerti agli anziani residenti in via Brescia;
- realizzazione del secondo "giardino lato nord" presso il nucleo Alzheimer della Palazzina Somenzi, quale luogo di relax, stimolazione sensoriale e spazio adibito ad attività.

Realizzazione "Giardino sensoriale" Nuclei Alzheimer RSA Somenzi – Lato nord



b) è proseguito l'impegno nella valorizzazione e rafforzamento della componente "educativa-socializzante" dei servizi residenziali e semi-residenziali, con un potenziamento (in termini quali-quantitativi) del ruolo dell'educatore:

- ampliamento, in termini di ore, della presenza degli educatori nei diversi servizi aziendali;
- investimento formativo su tematiche relazionali, interne ed esterne i gruppi di lavoro e trasversali tra figure professionali;
- prosecuzione della sperimentazione "Qualità della Vita" finalizzata alla definizione di progetti educativi sempre più personalizzati;
- conduzione/partecipazione a quattro progettualità ad hoc:
 - "E-wall / Welfare di comunità" nell'ambito del complesso di via XI febbraio, che ha visto il coinvolgimento del CDI Barbieri e di una molteplicità di attori (pubblici e del privato sociale) operanti nel quartiere [progettualità conclusa];
 - "C'eravamo tanto amati" che – attraverso un percorso di auto-narrazione - ha consentito ai nostri anziani di recuperare e condividere le proprie storie d'amore [progettualità conclusa];
 - "Dementia Community Friendly - Comunità Amica della Demenza" per promuovere una cultura diffusa sul tema dell'Alzheimer e favorire l'abbattimento dei pregiudizi che ancora permangono su questa malattia [progettualità avviata];
 - "Gli indicatori della qualità intrinseca", ricerca realizzata da ARSAC e Università LIUC di Castellanza con lo scopo di misurare la qualità dei servizi RSA attraverso tre macro-aree (standard strutturali; standard organizzativi; servizi alberghieri) [progettualità avviata].

c) Nel corso del 2018 sono state infatti erogate ben 4.828 ore di formazione, coinvolgendo ben 1.009 persone. Come gli scorsi anni, la filosofia sottostante questi interventi può essere così sintetizzata:

- sviluppo di competenze professionali, con l'obiettivo di dare strumenti conoscitivi adeguati per affrontare i nuovi bisogni dell'utenza e favorire l'integrazione tra le figure sanitarie, assistenziali ed educative coinvolte;
- sviluppo di competenze organizzative e relazionali, in grado di sostenere l'azione del singolo professionista, migliorare il contesto lavorativo e prevenire fenomeni di *burn out*;
- privilegiare un modello formativo sul campo che, partendo dai concreti vissuti lavorativi, fornisca modelli interpretativi e supporti l'elaborazione di soluzioni immediatamente spendibili.

d) Si è potenziato l'utilizzo integrato e coerente degli strumenti di comunicazione aziendale, in quanto una buona e chiara informazione è alla base della costruzione del rapporto fiduciario che deve esistere tra Azienda e utente/cliente:

- è stato rinnovato il sito aziendale (nuova versione attiva agli inizi del 2019) e si è migliorato l'utilizzo dei social media (pagina Facebook);
- è proseguita la produzione e distribuzione di materiale informativo di natura istituzionale (depliant e Bilancio Sociale 2018), a cui si è aggiunta la realizzazione di una pubblicazione *ad hoc* sul tema della prevenzione delle cadute;
- si sono organizzati eventi aperti alla città (feste ed incontri di quartiere) e agli operatori del settore (convegno "Welfare di Comunità ed anziani").

a) Esiti della somministrazione dei questionari di gradimento (*customer satisfaction*)

La politica di Cremona Solidale relativa alla valutazione della qualità erogata si fonda su una serie di dati variamente raccolti usati dalla Direzione per costruire gli obiettivi aziendali e definire percorsi di miglioramento continuo. Tra questi dati gli esiti delle *customer satisfaction* rappresentano un elemento imprescindibile. Infatti, l'Azienda somministra annualmente dei questionari per la misurazione della c.d. "qualità percepita". Su indicazione dell'ATS Val Padana, lo strumento di rilevazione utilizzato nei servizi RSA è stato sottoposto a una revisione che – unitamente alla semplificazione già realizzata nel 2016 – ha portato a una doppia rilevazione: una riguardante il parere espresso dagli ospiti del servizio; una riguardante il parere espresso dai familiari. Di seguito si riportano le informazioni raccolte a fine 2018/inizio 2019.

RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (ospiti):

La selezione degli ospiti ha visto l'adozione del seguente criterio, condiviso con ATS di Cremona: ospiti con MMSE compreso tra 19 e 23 - Gruppo "A"; ospiti con MMSE superiore a 23 - Gruppo "B"

Il questionario somministrato è una versione semplificata di quello distribuito ai familiari e - pertanto - permette alcuni confronti. La compilazione dei questionari è stata effettuata autonomamente dalla maggior parte degli ospiti del gruppo "B"; per gli altri si è messo a disposizione il supporto dei volontari del servizio civile e di un volontario della associazione Amici della Terza Età appositamente formati.

In sintesi: sono stati individuati 99 ospiti, 41 del gruppo A e 58 del gruppo B. Hanno risposto in 79, pari all'80% del totale. I rispondenti sono 31 del gruppo A e 48 del gruppo B.

Per ogni domanda posta, si chiedeva di esprimere un giudizio utilizzando una scala di valutazione dall'1 al 5 così articolata:

- 1. Pessimo ☹☹
- 2. Scarso ☹
- 3. Sufficiente ☺
- 4. Buono ☺
- 5. Ottimo ☺☺

Al fine di lasciare la piena libertà di risposta, per ogni domanda è stata data anche la possibilità di non esprimere un giudizio, prevedendo l'alternativa "Non so".

Per l'anno 2018 gli ospiti delle RSA di Cremona Solidale valutano complessivamente il servizio ricevuto nel seguente modo:

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,4	4,7	3,5	4,1
Gruppo B	3,9	3,7	3,8	3,8

I dati raccolti evidenziano quindi una generale soddisfazione per i servizi erogati da tutte e quattro le RSA aziendali, con una media complessiva pari a 4,0 (3,9 lo scorso 2017) ossia un valore pari al giudizio “Buono”.

Entrando nello specifico degli aspetti assistenziali ed alberghieri (le due anime che di fatto compongono ogni servizio residenziale), i pareri raccolti possono essere così riassunti:

- Qualità del rapporto umano, cortesia e disponibilità degli operatori, specifico per le varie figure con le quali gli ospiti hanno contatti regolari:

MEDICO	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	5,0	4,3	4,0	4,3
Gruppo B	4,4	4,3	4,3	4,3
INFERMIERI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,4	4,7	4,0	4,2
Gruppo B	4,4	4,3	4,3	4,3
AUSILIARI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,2	4,3	3,8	4,2
Gruppo B	3,9	4,2	4,3	4,1
EDUCATORI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,6	5,0	4,5	4,5
Gruppo B	4,3	4,3	4,6	4,5
FISIOTERAPISTI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,8	4,7	4,0	4,4
Gruppo B	4,3	4,4	4,5	4,3
VOLONTARI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,4	5,0	4,0	4,4
Gruppo B	4,2	4,5	4,3	4,5

- Qualità dell'assistenza, ossia la percezione che l'ospite ha della qualità del lavoro erogato dalle diverse figure professionali:

MEDICO	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	3,0	4,3	3,9	4,4
Gruppo B	4,1	4,5	4,3	4,4
INFERMIERI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,0	4,7	4,0	4,4
Gruppo B	4,1	4,3	4,5	4,4
AUSILIARI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	3,8	4,3	3,8	4,3
Gruppo B	3,9	4,2	4,4	4,3
EDUCATORI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,4	4,7	4,5	4,3
Gruppo B	4,1	3,8	4,5	4,6
FISIOTERAPISTI	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,4	4,0	4,0	4,2
Gruppo B	4,3	4,2	4,4	4,5

- Igiene e cura della persona, ossia la percezione del tipo di attenzione che la struttura presta alle questioni riguardanti l'igiene personale:

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,8	4,3	9,9	4,2
Gruppo B	4,3	3,9	3,7	4,3

- Vitto

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,2	4,7	3,9	4,4
Gruppo B	4,1	4,3	4,0	4,3

- Camera

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,2	4,3	3,9	4,4
Gruppo B	4,4	3,9	3,8	4,4

- Spazi comuni

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,2	4,7	3,9	4,3
Gruppo B	4,4	3,8	3,6	4,5

- Cambio e pulizia della biancheria del letto

	RSA Azzolini	RSA B	RSA Mainardi	RSA Somenzi
Gruppo A	4,8	5,0	4,3	4,4
Gruppo B	4,4	4,3	4,3	4,4

OBIETTIVO 2019: non rilevando particolari criticità, l'obiettivo per il 2019 è quello di confermare i livelli di performance registrati nel corso del 2018, in termini di qualità percepita da parte degli ospiti dei servizi RSA

RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (familiari):

RSA AZZOLINI

- **Percentuale di restituzione:** 68%

Soddisfazione complessiva: 4,0 su una scala da 1 (giudizio "Pessimo") a 5 (giudizio "Ottimo"). Il risultato è supportato dai giudizi raccolti che si collocano in buona parte sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con un complessivo 70% di risposte positive (32% di giudizio "Ottimo" e un 38% di "Buono").

- **Qualità dell'assistenza:**

- Rapporto umano con le varie figure professionali (4,1)
- Qualità del lavoro svolto dalle varie figure professionali (4,1)
- Igiene e cura della persona (3,9)
- Qualità degli ausili utilizzati (presidi assorbenti = 4,2; carrozzine = 3,9)

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2018 – il livello qualitativo dell'assistenza erogata dal Presidio Azzolini è giudicato dai nostri clienti positivo in tutti i suoi aspetti e non si rilevano aree di criticità.

- **Qualità dei servizi alberghieri:**

- Vitto, analizzata in base alla quantità, qualità e varietà del cibo (4,3)

- Camera, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (4,0)
- Spazi comuni, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (4,1)
- Cambio biancheria del letto, in termini di frequenza e pulizia (4,2)
- Servizio lavanderia, utilizzato dal 73% degli ospiti (4,0)
- **Qualità della comunicazione:** complessivamente le comunicazioni fornite (in termini di chiarezza e completezza) acquisiscono un voto medio pari a 3,8.

L'obiettivo 2018 (confermare i livelli e, se possibile migliorare, le performance registrate nel corso del 2017) è stato raggiunto; nel 2019 sarà necessario confermare i livelli raggiunti nel 2018.

RSA SOMENZI

- **Percentuale di restituzione:** 44%

Soddisfazione complessiva: 4,0 per la RSA ordinaria e 4,3 per i Nuclei speciali su una scala da 1 (giudizio “Pessimo”) a 5 (giudizio “Ottimo”). Il risultato è confermato dai giudizi raccolti che si collocano in gran parte nelle fasce alte della scala di valutazione proposta, con un 22% di giudizio “Ottimo” e un 44% di “Buono”.

- **Qualità dell’assistenza:**

- Rapporto umano con le varie figure professionali: voto medio = 4,4 nei Nuclei speciali; voto medio = 4,2 nella RSA ordinaria
- Qualità del lavoro svolto dalle varie figure professionali: voto medio = 4,3 nei Nuclei speciali; voto medio = 4,2 nella RSA ordinaria
- Igiene e cura della persona: voto medio = 4,2 nei Nuclei speciali; voto medio = 3,8 nella RSA ordinaria
- Qualità degli ausili utilizzati: Nuclei speciali / presidi assorbenti: voto medio = 4,4
- carrozzine: voto medio = 4,0; RSA ordinaria / presidi assorbenti: voto medio = 3,9
- carrozzine: voto medio = 3,9

Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2018 – il livello qualitativo dell’assistenza erogata dal Presidio Somenzi è giudicato dai nostri clienti positivo in tutti i suoi aspetti e non si rilevano aree di criticità.

- **Qualità dei servizi alberghieri:**

- Vitto, analizzata in base alla quantità, qualità e varietà del cibo: voto medio pari a 4,3 nei Nuclei speciali; voto medio pari a 4,4 in RSA ordinaria.
- Camera, analizzata in base al confort, pulizia e arredi: voto medio pari a 4,0 nei Nuclei speciali; voto medio pari a 3,8 in RSA ordinaria.
- Spazi comuni, analizzata in base al confort, pulizia e arredi: voto medio pari a 3,8 nei Nuclei speciali; voto medio pari a 3,8 in RSA ordinaria.
- Cambio biancheria del letto, in termini di frequenza e pulizia: voto medio pari a 4,3 nei Nuclei speciali; voto medio pari a 3,8 in RSA ordinaria.
- Servizio lavanderia, utilizzato dall’85% degli ospiti: voto medio pari a 4,1 nei Nuclei speciali; voto medio pari a 3,8 in RSA ordinaria.

- **Qualità della comunicazione:** voto medio pari a 4,1 nei Nuclei speciali; voto medio pari a 3,7 in RSA ordinaria.

L'obiettivo che ci si era dati per il 2018 (confermare i livelli di performance registrati nel corso del 2016 e 2017) è stato raggiunto. Per il 2019 ci si ripropone di mantenere gli attuali livelli di gradimento.

RSA MAINARDI

- **Percentuale di restituzione:** 56%
 - **Soddisfazione complessiva:** 3,9 su una scala da 1 (giudizio “Pessimo”) a 5 (giudizio “Ottimo”). L’elemento di valore di tale risultato è peraltro confermato dall’analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con un 51% di giudizio “Buono” e un significativo 19% di “Ottimo”.
 - **Qualità dell’assistenza:**
 - Rapporto umano con le varie figure professionali (4,1)
 - Qualità del lavoro svolto dalle varie figure professionali (4,1)
 - Igiene e cura della persona (3,6)
 - Qualità degli ausili utilizzati (presidi assorbenti = 3,9; carrozzine = 3,6)
- Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2018 – il livello qualitativo dell’assistenza erogata dal Presidio Mainardi è giudicato dai nostri clienti positivo in tutti i suoi aspetti con qualche possibile area di miglioramento nella sfera dell’igiene della persona e delle carrozzelle.
- **Qualità dei servizi alberghieri:**
 - Vitto, analizzata in base alla quantità, qualità e varietà del cibo (4,3)
 - Camera, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (3,8)
 - Spazi comuni, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (3,8)
 - Cambio biancheria del letto, in termini di frequenza e pulizia (4,2)
 - Servizio lavanderia, utilizzato dal 75% degli ospiti (4,1)
 - **Qualità della comunicazione:** i pareri raccolti rispetto a quest’area sono stati buoni e pari al valore 3,8.

Nel corso dell’anno non sono state rilevate particolari criticità; pertanto l’obiettivo per il 2018 è stato raggiunto, confermando i livelli di performance registrati nel corso del 2017. L’obiettivo del 2019 è quello di consolidare tali risultati.

RSA B

- **Percentuale di restituzione:** 65%
 - **Soddisfazione complessiva:** 3,8 su una scala da 1 (giudizio “Pessimo”) a 5 (giudizio “Ottimo”). L’elemento di valore di tale risultato è peraltro confermato dall’analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con un 58% di giudizio “Buono” e un discreto 12% di “Ottimo”.
 - **Qualità dell’assistenza:**
 - Rapporto umano con le varie figure professionali (3,9)
 - Qualità del lavoro svolto dalle varie figure professionali (4,0)
 - Igiene e cura della persona (4,0)
 - Qualità degli ausili utilizzati (presidi assorbenti = 3,9; carrozzine = 3,8)
- Complessivamente, è quindi possibile dire che – nel corso del 2018 – il livello qualitativo dell’assistenza erogata dal Presidio RSA B è giudicato dai nostri clienti positivo in tutti i suoi aspetti; non si rilevano particolari aree di criticità.
- **Qualità dei servizi alberghieri:**
 - Vitto, analizzata in base alla quantità, qualità e varietà del cibo (4,1)

- Camera, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (3,9)
- Spazi comuni, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (3,8)
- Cambio biancheria del letto, in termini di frequenza e pulizia (4,3)
- Servizio lavanderia, utilizzato dall'88% degli ospiti (4,1)
- **Qualità della comunicazione:** il valore medio registrato per questa voce è stato pari a 3,6.

L'obiettivo 2018 era quello di confermare i livelli di performance registrati nel corso del 2017; i dati raccolti evidenziano come tale obiettivo sia stato raggiunto. Per il 2018 sarà quindi necessario consolidare tali risultati.

RESIDENZIALITA' LEGGERA PER ANZIANI:

COMUNITA' ALLOGGIO "DUEMIGLIA"

- **Percentuale di restituzione:** 79%
- **Soddisfazione complessiva:** 3,9 su una scala da 1 (giudizio "Pessimo") a 5 (giudizio "Ottimo"). L'elemento di valore di tale risultato è peraltro confermato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, 63% di giudizio "Buono" e 11% di giudizio "Ottimo".
- **Qualità dell'assistenza:**
 - Rapporto umano con le varie figure professionali (3,9)
 - Qualità del lavoro svolto dalle varie figure professionali (3,9)
 - Igiene e cura della persona (4,0)
 - Qualità delle attività proposte (3,8)
- **Qualità dei servizi alberghieri:**
 - Vitto, analizzata in base alla quantità, qualità e varietà del cibo (4,0)
 - Camera, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (4,0)
 - Spazi comuni, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (4,0)
 - Cambio biancheria del letto, in termini di frequenza e pulizia (4,3)
 - Servizio lavanderia, utilizzato dal 67% degli ospiti (3,7)

L'obiettivo 2018 era quello di confermare i risultati ottenuti negli anni precedenti; si sono registrate alcune lievi flessioni, ma anche dei miglioramenti. Aspetto ancora non del tutto risolto riguarda la percezione delle "attività proposte" (musicoterapia; danzaterapia; tombolata del mercoledì; presenza dell'educatore per 10 ore settimanali; attività animativa domenicali da parte dei giovani di alcune parrocchie; etc.), che - pur ricevendo una valutazione positiva e pari a 3,8 - necessitano di essere maggiormente valorizzate.

SERVIZI TERRITORIALI:

Assistenza Domiciliare Integrata

- Il servizio ADI riceve un **voto medio di soddisfazione complessiva** pari a 4,9 che - pertanto - si colloca sulla scala dei valori in una posizione molto positiva, con un 91% di giudizi "Ottimo".

Discorso analogo a quanto visto a livello generale può essere espresso per quanto riguarda i singoli aspetti inerenti le prestazioni erogate. Infatti, le opinioni raccolte presso i nostri utenti possono essere così sintetizzate:

- **Puntualità nell'erogazione delle prestazioni** = 4,8
- **Chiarezza delle informazioni ricevute** = 4,8
- **Cortesìa e disponibilità degli operatori** = 4,9
- **Professionalità** = 4,9

L'obiettivo previsto per l'anno 2018 - mantenere le ottime performance conseguite nel 2017 - è stato realizzato. Per il 2019 sarà quindi necessario consolidare gli ottimi risultati di questo biennio.

RSA Aperta

- Il servizio RSA APERTA per il 2018 riceve un **voto medio di soddisfazione complessiva** pari a 9,7 (su una scala 1-10) che – pertanto – si colloca sulla scala dei valori in una posizione eccellente, con un ottimo 83% di voti espressi pari a “10”.

Per quanto riguarda i singoli aspetti inerenti le prestazioni ricevute, le opinioni espresse possono essere così sintetizzate (scala di valutazione 1-5):

- **Informazioni ricevute** = 4,6
- **Qualità del servizio erogato** = 4,9
- **Professionalità degli operatori** = 4,9
- **Cortesìa degli operatori** = 4,9
- **Tempestività nella erogazione delle prestazioni** = 4,6
- **Utilità del servizio** = 4,7

L'obiettivo 2019 non può essere altro che quello di consolidare gli ottimi risultati registrati nel corso del 2018.

SERVIZI SEMIRESIDENZIALI (familiari e ospiti):

CDI Alzheimer

- **Percentuale di restituzione:** 70%
- **Soddisfazione complessiva:** 4,5 su una scala 1-5. L'elemento di valore di tale risultato è peraltro confermato dall'analisi della distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti che si collocano tutti sulla parte alta della scala di valutazione proposta, con un 43% di giudizio “Buono” e un significativo 50% di “Ottimo”. Merita attenzione l'assenza di giudizi “Scarso” e “Pessimo”, così come avvenuto lo scorso anno. Inoltre gli ospiti inseriti nel 2018 ritengono di aver ricevuto buone informazioni sul servizio e sul suo funzionamento e danno un giudizio positivo (voto 4,8) all'accoglienza ricevuta.
- **Qualità delle prestazioni:**
 - Aspetti relazionali ed assistenziali (4,5), così articolati:
 - Disponibilità e cortesìa degli operatori (4,5)
 - Professionalità degli operatori (4,5)
 - Assistenza ricevuta (4,5)
 - Igiene e cura della persona (4,7)

- Interventi riabilitativi (4,3)
- Attività educative e di animazione (4,4)
- Qualità degli aspetti alberghieri (4,5), così articolati:
- Pulizia degli ambienti (4,7)
- Vitto (4,5)
- Servizio trasporto (4,5)
- Capacità del CDI di rispondere ai bisogni della persona (4,0)
- Miglioramento della qualità della vita (4,5)

I livelli di performance del servizio sono stati mantenuti nel 2018 e, in molti aspetti, anche migliorati; performance che quindi dovranno essere confermate anche per l'anno 2019.

CDI Ozanam

- **Percentuale di restituzione:** 100%
- **Soddisfazione complessiva:** 4,7 su una scala da 1-5, con una distribuzione di frequenza che si colloca sulla parte alta della scala di valutazione, con un 19% di giudizio “Buono” e un lusinghiero 71% di giudizi “Ottimo”. Merita la segnalazione l'assenza di giudizi "pessimo" e "scarso". Inoltre gli ospiti inseriti nel 2018 ritengono di aver potuto disporre di buone informazioni sul servizio e sul suo funzionamento e danno un giudizio positivo (voto 4,8) all'accoglienza ricevuta.
- **Qualità delle prestazioni:**
 - Aspetti relazionali ed assistenziali (4,5), così articolati:
 - Disponibilità e cortesia degli operatori (4,9)
 - Professionalità degli operatori (4,8)
 - Assistenza ricevuta (4,6)
 - Igiene e cura della persona (4,5)
 - Interventi riabilitativi (4,2)
 - Attività educative e di animazione (4,4)
 - Qualità degli aspetti alberghieri (4,5), così articolati:
 - Pulizia degli ambienti (4,7)
 - Vitto (4,6)
 - Servizio trasporto (4,0)
 - Capacità del CDI di rispondere ai bisogni della persona (4,6)
 - Miglioramento della qualità della vita (4,5)

Nel 2018 il CDI ha confermato i livelli di performance del 2017. Nel 2019 ci si prefigge l'obiettivo di mantenere tali risultati.

CDI Barbieri

Il questionario è stato somministrato sia ai familiari sia agli ospiti che possiedono sufficienti capacità per compilarlo in autonomia.

- **Percentuale di restituzione:** familiari = 93% / ospiti = 100% (82 questionari)
- **Soddisfazione complessiva:** familiari = 4,7 su una scala da 1 (giudizio “Pessimo”) a 5 (giudizio “Ottimo”) / ospiti = 4,7 Anche la distribuzione di frequenza dei giudizi è positiva: per i familiari: 57% di giudizio “Buono” e 34% di giudizio “Ottimo”; per gli

ospiti: 31% di giudizio "Buono" e 60% di giudizio "Ottimo". Merita la segnalazione l'assenza di giudizi "scarso" e "pessimo".

Gli ospiti inseriti nel 2018 ritengono di aver ricevuto buone informazioni sul servizio e sul suo funzionamento e danno un giudizio positivo (voto 4,6) all'accoglienza ricevuta.

- **Qualità delle prestazioni (familiari):**
 - Aspetti relazionali ed assistenziali (4,5), così articolati:
 - Disponibilità e cortesia degli operatori (4,7)
 - Professionalità degli operatori (4,7)
 - Assistenza ricevuta (4,6)
 - Igiene e cura della persona (4,6)
 - Interventi riabilitativi (4,4)
 - Attività educative e di animazione (4,4)
 - Qualità degli aspetti alberghieri (4,2), così articolati:
 - Pulizia degli ambienti (4,2)
 - Vitto (4,4)
 - Servizio trasporto (4,0)
 - Capacità del CDI di rispondere ai bisogni della persona (4,6)
 - Miglioramento della qualità della vita (4,7)
- **Qualità delle prestazioni (ospiti):**
 - Aspetti relazionali ed assistenziali (4,6), così articolati:
 - Disponibilità e cortesia degli operatori (4,7)
 - Professionalità degli operatori (4,7)
 - Assistenza ricevuta (4,7)
 - Igiene e cura della persona (4,6)
 - Interventi riabilitativi (4,5)
 - Attività educative e di animazione (4,5)
 - Qualità degli aspetti alberghieri (4,4), così articolati:
 - Pulizia degli ambienti (3,9)
 - Vitto (4,7)
 - Servizio trasporto (4,1)
 - Miglioramento della qualità della vita (3,9)

Nel 2018 i livelli di performance del 2017 sono stati confermati se non migliorati; obiettivo del 2019 sarà quindi quello di mantenere i risultati già raggiunti.

CDI Soldi

Il questionario è stato somministrato sia ai familiari sia agli ospiti che possiedono sufficienti capacità per compilarlo in autonomia.

- **Percentuale di restituzione:** familiari = 83% / ospiti = 90%
- **Soddisfazione complessiva:** familiari = 4,5 su una scala da 1 (giudizio "Pessimo") a 5 (giudizio "Ottimo") / ospiti = 4,8, con la seguente distribuzione di frequenza dei giudizi raccolti: per i familiari 38% di giudizio "Buono" e 55% di giudizio "Ottimo"; per gli ospiti 15% di giudizio "Buono" e 85% di giudizio "Ottimo". Merita la segnalazione l'assenza di giudizi "scarso" e "pessimo" tra gli ospiti ed un solo giudizio di "Scarso" tra i familiari. Gli ospiti inseriti nel 2018 ritengono di aver ricevuto buone informazioni sul servizio e sul suo funzionamento e danno un giudizio positivo (voto 5,0) all'accoglienza ricevuta.

- **Qualità delle prestazioni (familiari):**
 - Aspetti relazionali ed assistenziali (4,4), così articolati:
 - Disponibilità e cortesia degli operatori (4,6)
 - Professionalità degli operatori (4,5)
 - Assistenza ricevuta (4,5)
 - Igiene e cura della persona (4,4)
 - Interventi riabilitativi (4,3)
 - Attività educative e di animazione (4,5)
 - Qualità degli aspetti alberghieri (4,4), così articolati:
 - Pulizia degli ambienti (4,5)
 - Vitto (4,4)
 - Servizio trasporto (4,3)
 - Capacità del CDI di rispondere ai bisogni della persona (4,3)
 - Miglioramento della qualità della vita (4,6)
- **Qualità delle prestazioni (ospiti):**
 - Aspetti relazionali ed assistenziali (4,8), così articolati:
 - Disponibilità e cortesia degli operatori (4,9)
 - Professionalità degli operatori (4,8)
 - Assistenza ricevuta (4,7)
 - Igiene e cura della persona (4,8)
 - Interventi riabilitativi (4,7)
 - Attività educative e di animazione (4,9)
 - Qualità degli aspetti alberghieri (4,8), così articolati:
 - Pulizia degli ambienti (4,8)
 - Vitto (4,8)
 - Servizio trasporto (4,7)
 - Miglioramento della qualità della vita (4,4)

Anche il CDI Soldi ha confermato i livelli di performance del 2018; l'obiettivo per il 2019 è confermare questi risultati.

SERVIZI SANITARI RESIDENZIALI:

Cure Intermedie

Il questionario è stato somministrato ad ogni dimissione.

- **Percentuale di restituzione:** il tasso di restituzione è risultato ancora piuttosto modesto (40%) ma in miglioramento rispetto agli anni scorsi.
- **Soddisfazione complessiva:** il servizio per l'anno 2018 riceve un voto di soddisfazione complessiva pari a 4,5 che – pertanto – si colloca sulla scala dei valori in una posizione molto positiva, con un sostanzioso 52% di giudizio "Ottimo" ed un 42% di giudizio "Buono". A supporto di questa valutazione positiva sono le aspettative di cura e di riabilitazione soddisfatte nel 56% dei casi in modo ottimale e nel 31% dei casi in modo buono.

Alla richiesta di dare un giudizio sugli aspetti che maggiormente hanno impattato positivamente sulla qualità dei nostri ospiti, le persone interpellate segnalano: la

professionalità, l'organizzazione e l'efficienza, la qualità delle cure , attenzione al ricoverato.

Sono valutate positivamente anche le informazioni ricevute all'ingresso e quelle al momento della dimissione, considerate dai rispondenti complete ed efficaci: il 65% assegna alla ammissione un giudizio pari a "Ottimo" e il 50% assegna il giudizio "Ottimo" anche alla dimissione; questo è un aspetto molto importante in quanto indica la capacità di Cremona Solidale di offrire una presa in carico continua e garantire una tutela dei nostri utenti anche nel momento in cui gli stessi rientrano al loro domicilio.

• **Qualità dell'assistenza:** per quanto riguarda gli aspetti dell'assistenza, i dati raccolti possono essere così sintetizzati:

Medici: voto medio = 4,7

Cortesia e disponibilità all'ascolto	Chiarezza delle informazioni	Professionalità
4,7	4,7	4,7

Infermieri: voto medio = 4,5

Cortesia e disponibilità all'ascolto	Chiarezza delle informazioni	Professionalità
4,6	4,5	4,6

ASA/OSS: voto medio = 4,5

Cortesia e disponibilità all'ascolto	Chiarezza delle informazioni	Professionalità
4,5	4,5	4,5

Personale della riabilitazione: voto medio = 4,7

Cortesia e disponibilità all'ascolto	Chiarezza delle informazioni	Professionalità
4,7	4,7	4,7

• **Qualità dei servizi alberghieri:**

- Vitto, analizzata in base alla quantità, qualità e varietà del cibo (4,5)
- Camera, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (4,5)
- Spazi comuni, analizzata in base al confort, pulizia e arredi (4,4)

Le Cure Intermedie mantengono i risultati eccellenti già raggiunti nel 2017 e nel 2018; nel 2019 sarà necessario garantire stabilità delle performance, individuando nuove modalità di distribuzione e raccolta dei questionari al fine di raggiungere un più elevato tasso di restituzione degli stessi.

Ambulatori Polispecialistici (in regime di SSR ed in regime privatistico)

Il 2018 è stato il terzo anno di rilevazione del gradimento degli utenti del servizio Ambulatori, che ha visto la compilazione e restituzione di 174 questionari.

Nella valutazione della qualità assegnata alle prestazioni ricevute, i fruitori hanno espresso una soddisfazione generale molto positiva, pari a 4,8 (su una scala da 1 a 5).

In dettaglio hanno poi dato i seguenti giudizi:

- Servizio prenotazione = 4,8

- Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione = 4,8
- Accessibilità, confort e pulizia = 4,9
- Professionalità e cortesia = 4,9
- Chiarezza e completezza delle informazioni = 4,8
- Rapporto qualità/ prezzo della prestazione ricevuta = 4,8

E' quindi possibile affermare che il livello qualitativo delle prestazioni offerte nei nostri Ambulatori è giudicato molto positivamente in tutti i suoi aspetti e non si rilevano aree di criticità; l'obiettivo 2019 è quindi quello di confermare i risultati del 2018.

b) Esiti delle visite ispettive di vigilanza ed appropriatezza dell'ATS

Come gli scorsi anni, gli ispettori dell'ATS Val Padana hanno monitorato l'attività svolta in alcuni servizi aziendali (vigilanza ed appropriatezza) e complessivamente è possibile esprimere un giudizio positivo rispetto agli esiti di tali visite. Di seguito si fa il resoconto delle ispezioni ricevute nel corso del 2018.

CURE INTERMEDIE

Sono stati effettuati 2 controlli di appropriatezza e 21 cartelle sono state valutate, ottenendo in entrambi i casi una conformità pari al 100%.

RSA B

Sono state effettuate 2 visite di appropriatezza, 7 FASAS sono stati visionati, ottenendo in entrambi i casi esito positivo pari al 100%.

RSA SOMENZI

Nessun controllo è stato effettuato nell'anno 2018.

RSA AZZOLINI

Sono state effettuate 5 visite di appropriatezza, 19 FASAS controllati, ottenendo il 99% di appropriatezza (obiettivi animativi non specificati soprattutto per le attività individuali / intervento correttivo: equipe educativa *ad hoc* per rivedere le modalità di compilazione della documentazione da adottare).

RSA MAINARDI

Sono state effettuate 3 visite di appropriatezza, 9 FASAS controllati, ottenendo il 100% di appropriatezza.

CDI OZANAM

Sono state effettuate 3 visite di appropriatezza, 6 FASAS controllati, ottenendo il 100% di appropriatezza.

CDI BARBIERI

Sono state effettuate 3 visite di appropriatezza, 7 FASAS controllati, ottenendo il 100% di appropriatezza.

CDI SOLDI

Sono state effettuate 2 visite di appropriatezza, 7 FASAS controllati, ottenendo il 100% di appropriatezza.

CDD MINCIO

E' stata effettuata 1 visita di appropriatezza, 2 FASAS controllati, ottenendo il 100% di appropriatezza.

ADI

Sono state effettuate 2 visite di appropriatezza; 12 FASAS controllati, ottenendo il 99% di appropriatezza. Nessuna osservazione di rilievo.

ADI IN ITINERE (verifica a domicilio)

E' stata effettuata 1 visita di appropriatezza a domicilio di un utente; su 9 indicatori 4 non sono stati raggiunti, a causa - in particolar modo - di un errato utilizzo della scheda di valutazione del dolore / intervento correttivo: informazione *ad hoc* agli operatori; costituzione di un apposito documento riassuntivo delle caratteristiche documentali corrette da mettere in opera.

c) Esiti percorsi formativi 2018 e programmazione 2019

Il 2018 ha rappresentato un anno di consolidamento dell'esperienza maturata nella realizzazione ed erogazione dei precedenti PFA, che ha reso possibile qualificare gli interventi formativi proposti secondo progettualità e strategie delineate e coerenti al fabbisogno organizzativo e professionale caratterizzante l'ASC Cremona Solidale. In quest'ottica gli aspetti che hanno contraddistinto il PFA 2018 possono essere così riassunti:

- il ruolo strumentale della formazione nel più ampio percorso di miglioramento della qualità del lavoro e dei servizi offerti;
- l'interdisciplinarietà dei contenuti, sia per le differenti figure professionali di volta in volta coinvolte (funzionale a una migliore integrazione e collaborazione tra le parti), sia per i temi proposti;
- la scelta di utilizzare modalità formative differenti, al fine di rendere i contenuti trasmessi sempre più coerenti con le specificità del lavoro svolto;
- la valorizzazione del ruolo dei focus-group quale strumento di monitoraggio e verifica della qualità della formazione erogata (da utilizzarsi in modo integrato con i questionari di soddisfazione);
- il consolidamento della collaborazione con la società ARBRA service, con cui è stata sottoscritta una convenzione che regola i rapporti fra le parti.

Nel corso dell'anno sono stati messi a calendario ed erogati 26 corsi di formazione (alcuni ripetuti in più edizioni, con l'obiettivo di raggiungere un maggior numero di discenti), per un monte ore complessivo pari a circa 4.800 ore (di cui 1.400 per corsi obbligatori D.L. 81/08) ed il coinvolgendo circa 1.000 dipendenti.

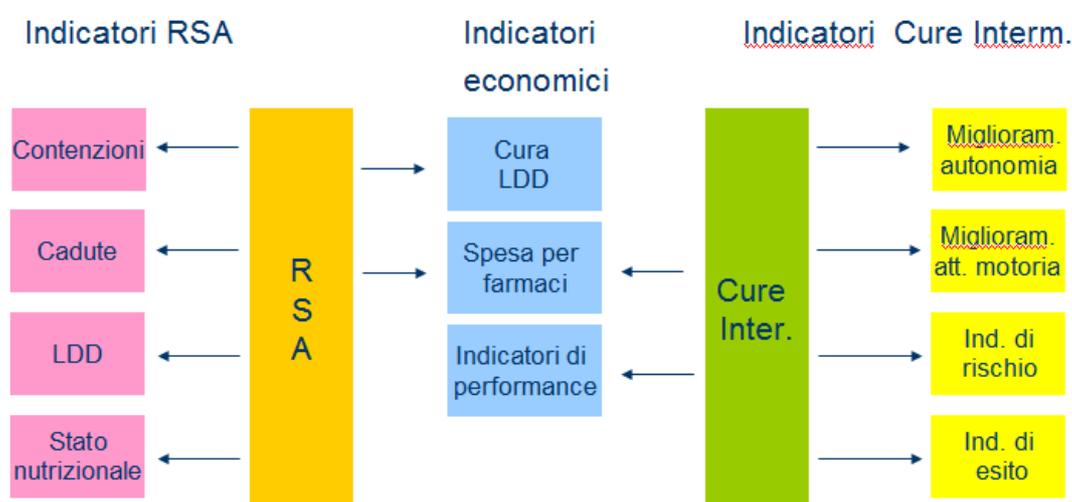
Per avere un quadro complessivo delle attività e degli esiti raggiunti attraverso il PFA 2018 e gli obiettivi che l'Azienda si è posta con la programmazione 2019, si rimanda all'allegato ("Piano Formativo Aziendale 2018" approvato con delibera consiglio del 29 gennaio 2019).

d) Sistema qualità

Nel 2018 le attività connesse alla gestione del sistema qualità, si sono consolidate alla luce dei contenuti della UNI EN ISO 9001:2015:

1. è stato ampliato il team di auditor interni; tutto il gruppo è stato opportunamente formato ai contenuti ed elementi di novità introdotti dalla norma;
2. l'analisi delle aspettative degli stakeholder, dei rischi e delle opportunità sono entrate nella prassi operativa mediante la consultazione delle singole unità operative
3. il cruscotto degli indicatori è stato articolato secondo le esigenze espresse dai Presidi e dalla Direzione Sanitaria pur restando inalterata la rappresentazione in macroaree.

Segue l'illustrazione dei dati di sintesi comparati all'anno precedente per gli indicatori che hanno mantenuto i medesimi parametri di monitoraggio.



INDICATORI RSA

Gli indicatori sono stati aggregati in macroaree che indagano i seguenti elementi, a loro volta monitorati attraverso dei sotto-indicatori:

- Contenzioni
- Cadute
- Lesioni da decubito
- Stato nutrizionale

Macro-Area	Indicatori RSA			Azzolini	Mainardi	B	Somenzi	Media Azienda (senza N. A.)
Contenzioni	1*	% pz con prescrizione neurolettici/ tot ospiti	2018	51,81%	40,43%	40,23%	50,24%	45,68%
			2017	0,79%	0,00%	2,82%	6,64%	2,56%
	2	% pz con doppia somministrazione sedativi/ tot ospiti	2018	0,20%	1,08%	0,57%	1,24%	0,77%

	3	% pz con prescrizione contenzione fisica/ tot ospiti	2017	24,87%	33,47%	34,99%	15,91%	27,31%
			2018	32,55%	37,24%	27,59%	25,64%	30,76%
Cadute	4	% pz a rischio caduta/ totale ospiti	2017	88,93%	74,66%	68,29%	92,08%	80,99%
			2018	87,27%	74,39%	60,34%	84,04%	76,51%
	5	% cadute accidentali/ totale ospiti	2017	9,92%	13,72%	13,33%	14,22%	12,80%
			2018	9,50%	19,00%	11,00%	9,50%	12,25
	6	% cadute dal letto / totale ospiti caduti	2017	42,75%	44,82%	59,17%	43,95%	47,67%
			2018	41,00%	42,00%	56,00%	64,50	50,88%
	7	% cadute con esiti gravi / totale ospiti caduti	2017	0,00%	7,27%	12,41%	4,54%	6,06%
2018			0,00%	7,84%	12,50%	0,00%	5,09%	
8	% cadute con invio al pronto soccorso / tot ospiti caduti	2017	1,67%	10,84%	12,50%	4,75%	7,44%	
		2018	2,00%	5,88%	12,50%	0,00%	5,10%	
9	% cadute con esito ricovero ospedaliero /tot ospiti caduti	2017	0,00%	7,27%	12,50%	4,75%	6,13%	
		2018	0,00%	3,92%	6,29%	0,00%	2,55%	
Lesioni da decubito	10	% pz a rischio insorgenza LDD/ totale ospiti	2017	19,44%	17,69%	10,19%	11,59%	14,73%
			2018	33,46%	49,06%	46,86%	51,14%	45,13%
	11*	% pz con LDD / totale ospiti a rischio	2018	43,96%	12,64%	7,32%	28,10%	23,00%
	12	% LDD guarite/ tot lesioni dal II stadio in su	2017	53,16%	40,42%	30,82%	46,89%	42,82%
2018			59,29%	80,55%	57,14%	32,81%	57,52%	
13	% pz con LDD a seguito ricovero ospedaliero/ tot ricoveri ospedalieri	2017	25,00%	0,00%	50,00%	0,00%	18,75%	
		2018	0,00%	12,50%	0,00%	37,50%	12,50%	
Stato Nutrizionale	14	% pz a rischio malnutrizione/ tot ospiti	2017	20,01%	20,20%	20,49%	15,84%	19,14%
			2018	23,89%	21,83%	18,39%	27,05%	22,79%
	15	% pazienti con nutrizione artificiale- Tot ospiti	2017	4,38%	3,12%	2,25%	7,51%	4,32%
			2018	4,03%	1,08%	2,87%	12,61%	5,15%
16*	% pz con disfagia/tot pz	2018	15,92%	11,00%	16,89%	21,58%	16,35%	
16/b*	% pz con disfagia a rischio malnutrizione/ tot pz a rischio malnutrizione	2018	37,29%	13,33%	28,00%	19,05%	24,42%	

* Gli indicatori 1 e 11 sono stati modificati nei parametri di raccolta e pertanto non confrontabili; gli indicatori 16 e 16/b sono di nuova istituzione

La stessa struttura di indicatori è stata applicata anche ai nuclei Alzheimer; tuttavia - data la loro specificità - sarebbe fuorviante fare un raffronto degli esiti con i nuclei di RSA standard o ricomprenderli nel calcolo delle medie aziendali. La lettura e le riflessioni che originano dai dati vanno sempre rapportati al contesto e nel caso dei nuclei Alzheimer, anche il riferimento temporale ha la sua importanza nella interpretazione degli esiti; pertanto sono stati elaborati in modo separato come illustrato nella seguente tabella che compara gli esiti dell'anno 2018 e 2017:

Andamento indicatori – Nuclei Alzheimer			
Macro-Area		Media 2017	Media 2018
Contenzioni	% pz con prescrizione neurolettici/ tot ospiti	Non confrontabile	63%
	% pz con doppia somministrazione sedativi/ tot ospiti	8%	7%
	% pz con prescrizione contenzione fisica/ tot ospiti	74%	80%
Cadute	% pz a rischio caduta/ totale ospiti	72%	76%
	% cadute accidentali/ totale ospiti	72%	62%
	% cadute dal letto / totale ospiti caduti	126%	55%
	% cadute con esiti gravi / totale ospiti caduti	2%	1,%
	% cadute con invio al pronto soccorso / tot ospiti caduti	2%	1,%
	% cadute con esito ricovero ospedaliero /tot ospiti caduti	2%	2%
Lesioni da decubito	% pz a rischio insorgenza LDD/ totale ospiti	6%	26%
	% pz con LDD / totale ospiti a rischio insorgenza	Non confrontabile	47%
	% LDD guarite/ tot lesioni dal II stadio in su	41%	43%
	% pz con LDD a seguito ricovero ospedaliero/ tot ricoveri ospedalieri	0%	0,%
Stato Nutrizionale	% pz a rischio malnutrizione/ tot ospiti	31%	24%
	% pazienti con nutrizione artificialeTot ospiti	0%	0%
	% pz con disfagia/tot Pz	Non confrontabile	25%
	% pz disfagici a rischio malnutrizione/pz a rischio	Non confrontabile	12%

INDICATORI CURE INTERMEDIE

Per quanto riguarda le Cure Intermedie, il sistema di monitoraggio ha come obiettivo la misurazione della performance e il livello di qualità di vita ripristinato alla dimissione. Si tratta pertanto di indicatori globali e integrati fra di loro. La rilevazione del dato origina dalle dimissioni registrate nei vari trimestri dell'anno ed è espresso in dati medi comparati con l'anno 2017. Il cruscotto degli indicatori è organizzato in quattro macroaree:

- indicatori di performance assistenziali: miglioramento autonomia
- indicatori di performance assistenziali: miglioramento attività motoria
- indicatori di rischio
- indicatori di esito

MACROAREA	INDICATORE	Media 2017	Media 2018	V.A.
MIGLIORAMENTO AUTONOMIA	% pz con limitazione autonomia gruppo A	60,8%	55,7%	
	% pz gruppo A con miglioramento (10 pt Barthel)	47,9%	58,2%	.> 50%
	% pz con limitazione autonomia gruppo B	22,4%	29,2%	
	% pz gruppo B con miglioramento (10 pt Barthel)	71,6%	75,7%	> 50%
	% pz con limitazione autonomia gruppo C	16,7%	15,6%	
	% pz gruppo C con miglioramento (10 pt Barthel)	53,6%	55,0%	> 20%
MIGLIORAMENTO ATTIVITA' MOTORIA	% pz con limitazione motoria gruppo A	70,8%	69,7%	
	% pz gruppo A con miglioramento	53,9%	59,9%	.> 50%
	% pz con limitazione motoria gruppo B	16,4%	19,4%	
	% pz gruppo B con miglioramento (5 pt Tinetti)	51,9%	56,1%	> 50%
	% pz con limitazione motoria gruppo C	11,2%	10,9%	
	% pz gruppo C con miglioramento (5 pt Tinetti)	25,7%	23,1%	> 20%
INDICATORI DI RISCHIO	% pz caduti/tot pz	10,0%	9,9%	< 10%
	% cadute osservate/tot pz	12,3%	12,7%	
	% decessi/tot ingressi	4,8%	4,3%	<15%
INDICATORI DI ESITO	% pz dimessi in RSA	19,7%	20,8%	<30%
	% dimissioni presso RSA CR Solidale/tot dimessi in RSA	64,6%	48,1%	
	% dimessi verso altre RSA/tot dimessi in RSA	32,6%	51,9%	
	% dimissioni al domicilio in autonomia/tot ingressi	52,1%	57,4%	
	% dimissioni al domicilio con servizi di supporto//tot ingressi	13,0%	8,4%	
	% dimissioni verso strutture ospedaliere	10,3%	9,2%	

INDICATORI ECONOMICI

Infine, ma non meno importanti, gli aspetti gestionali per cui sono stati monitorati alcuni indicatori economici ritenuti significativi:

- Spesa per farmaci (con disaggregazione del dato per le principali categorie) sia in RSA che nelle Cure Intermedie. In questo caso la disaggregazione delle categorie di farmaci è profondamente modificata rispetto al 2017 diventa pertanto impossibile comparare il dato al 2017

Spesa farmaci – Media annuale					
	Mainardi	Somenzi	Azzolini	Cure intermedie	Media azienda
<i>Totale generale, di cui ...</i>	€ 31.136	€ 27.485	€ 28.501	€ 35.120	€ 30.561
<i>Antibiotici</i>	€ 420	€ 761	€ 1.097	€ 1.395	€ 918
<i>Neurolettici/antispicotici</i>	€ 303	€ 437	€ 393	€ 189	€ 331
<i>AntiParkinsoniani</i>	€ 304	€ 252	€ 315	€ 133	€ 251
<i>Ansiolitici/antidepressivi</i>	€ 491	€ 1.067	€ 596	€ 228	€ 595
<i>Farmaci Alzheimer</i>	€ 229	€ 139	€ 50	€ 56	€ 119

<i>EBPN</i>	€ 2.768	€ 828	€ 866	€ 6.875	€ 2.834
<i>Anticoagulanti orali</i>	€ 21	€ 22	€ 31	€ 21	€ 23
<i>Addensanti integratori alimentari</i>	€ 3.465	€ 1.798	€ 2.715	€ 1.529	€ 2.377
<i>Lassativi</i>	€ 2.243	€ 3.220	€ 2.546	€ 1.286	€ 2.324
<i>Medicazioni avanzate</i>	€ 630	€ 816	€ 1.439	€ 1.606	€ 1.123
<i>Presidi</i>	€ 7.514	€ 10.773	€ 8.367	€ 10.643	€ 9.324
<i>Farmaci fuori prontuario</i>	€ 1.344	€ 877	€ 536	€ 1.681	€ 1.109
<i>Spesa media per posto letto</i>	€ 2,73	€ 2,41	€ 2,58	€ 4,89	€ 3,15

- Spesa per la cura di lesioni da pressione (medicazioni avanzate e presidi antidecubito) in RSA

	Indicatore		Azzolini	Mainardi	Somenzi	Media Azienda
Costi per cura LDD	Spesa per medicazioni avanzate	2017	€ 63,05	€ 75,11	€ 70,29	€ 69,48
		2018	€ 50,90	€ 55,00	€ 24,86	€ 43,58
	Spesa per materassi antidecubito	2017	€ 30,37	€ 20,00	€ 23,46	€ 24,61
		2018	€ 41,89	€ 28,59	€ 36,44	€ 36,64

- indicatori di esito (tasso di saturazione dei posti letto, tasso di rotazione dei posti letto, durata media della degenza) nelle Cure Intermedie

	Cure intermedie	Medie anno 2017	Media anno 2018
Indicatori di esito	Tasso di saturazione P.L. (V.a.> 98,5%)	98,33%	98,17%
	Indice di rotazione P.L. (V.a. < 2,3)	2,11	2,03
	Durata media degenza (V.a. < 42)	42,68	44,44

e) Metriche organizzative

PARTE A

Verifica programmazione anno 2018

Gli interventi programmati e realizzati nel 2018 sono risultati coerenti con il Piano strategico 2016/2018 che – tra i suoi quattro macro-obiettivi – ha individuato nel tema “Benessere organizzativo: prendersi cura di chi cura” un’area che vede l’organizzazione e le risorse umane quali fattori produttivi a cui dedicare particolare attenzione. In quest’ottica e in continuità con quanto realizzato nel biennio 2016-2017, le principali azioni poste in essere sono state le seguenti:

- elaborazione, sperimentazione e messa a regime di un turno di lavoro che – pur garantendo l’efficienza e l’efficacia org.va – consideri la necessità di recupero psico-fisico di operatori sempre più anziani;
- formazione ad hoc per singolo presidio RSA, al fine di favorire l’integrazione dei ruoli professionali e l’elaborazione di modelli gestionali e piani di lavoro coerenti con i specifici contesti di lavoro (nel 2017 Presidio Somenzi / nel 2018 Presidio Azzolini);
- produzione, monitoraggio e condivisione (a livello organizzativo e con le RSU-OO.SS.) dei dati riguardanti le assenze del personale (per servizio; durata media; cause);
- partecipazione a progettualità territoriali in tema di “conciliazione vitalavoro” (Fare Legami / Il tempo della cura) e di benessere org.vo, tra cui:
 - ✓ progetto WHP - Regione Lombardia “Luoghi di lavoro che promuovono la salute”;
 - ✓ iniziative in collaborazione con realtà del Terzo settore (visite senologiche gratuite; visite gratuite controllo nei; mercatino settimanale e pacchi di Natale con prodotti del territorio bio ed a km0; etc.);
 - ✓ investimenti in fattori produttivi (quali attrezzature sanitarie e sollevatori a soffitto) in grado di facilitare il lavoro degli operatori e preservarne la salute.

Come è possibile osservare [vedasi allegato “Piano Risorse Umane 2019”], si confermano le criticità insite nella struttura anagrafica di Cremona Solidale (in primis l’invecchiamento dei dipendenti e il doppio ruolo di *care giver* svolto dal personale femminile) e si evidenzia come - nel corso del 2018 - alcune dimensioni org.ve hanno registrato dei trend negativi rispetto al 2017 (incremento delle giornate medie di assenza per dipendente; ricorso al lavoro interinale a partire dalla seconda metà dell’anno) per effetto di un significativo aumento delle assenze per malattia e per Legge 104. In questo quadro però un aspetto positivo è dato dalla natura di tali assenze; infatti si registra una costante riduzione degli eventi “assenze per malattia” nella classe di durata 1-3 gg.

PARTE B:

Programmi ed obiettivi anno 2019

La principale sfida che dovrà essere affrontata da Cremona Solidale a partire dal 2019 e per i prossimi anni (triennio 2019-2021) è sicuramente legata al progetto aziendale che - per effetto dei prossimi pensionamenti e dei contenuti dei nuovi CCNL applicati - porterà ad un complessivo ripensamento organizzativo dell’Azienda [vedasi allegato

"Progetto di riorganizzazione aziendale e dei servizi"]. Nello specifico, nel corso del prossimo anno le priorità ritenute più urgenti sono rappresentate da:

- formalizzare gli ambiti d'azione dell'UO "Accesso ai servizi aziendali"
- definizione del SITRA
- definizione dei luoghi e strumenti di coordinamento ed integrazione tra DS, SITRA e Area Amm.va (attualmente in interim al DG) e tra SITRA e capi servizio / coordinatori infermieristici
- ridefinizione delle job position (tra cui DS; SITRA; medici di RSA e Cure Intermedie; i capo servizio e coordinatori infermieristici; etc.)

In aggiunta a questo, altri interventi org.vi riguarderanno:

- proseguire il lavoro di formazione/azione realizzato nel 2017 nel Presidio Somenzi e nel 2018 nel Presidio Azzolini replicandolo per il 2019 nel Presidio Mainardi, con l'obiettivo di revisionare – attraverso un percorso partecipato e situato sulla singola realtà di reparto – i piani di lavoro utilizzati, in un'ottica di miglioramento delle prestazioni erogate e della collaborazione/integrazione tra professionisti;
- verificare ed aggiornare il sistema di valutazione del personale dipendente adottato e re-introdotta da alcuni anni, con l'obiettivo di rendere lo stesso più efficiente (in termini di semplicità di utilizzo) e più efficace (in termini di precisione e significatività) rispetto alla misurazione delle performance individuali e delle performance organizzative, anche alla luce da quanto previsto nei CCNL Funzioni Locali e Sanità Pubblica;
- consolidare gli interventi realizzati nel triennio 2016-2018 a sostegno del benessere organizzativo e della promozione dei corretti stili di vita tra i lavoratori dell'Azienda. In particolar modo nel 2019 sarà necessario tra gli altri:
 - ✓ misurare (dopo le rilevazioni effettuate ad inizio 2016) la people satisfaction e lo stress lavoro-correlato;
 - ✓ investire ulteriormente in attrezzature ed ausili per facilitare la movimentazione degli ospiti e ridurre il rischio di affaticamento muscolo-scheletrico degli operatori.

1) PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ EDUCATIVE

PARTE A

Verifica attività anno 2018

La programmazione 2018 aveva individuato alcuni temi di approfondimento e di sperimentazione:

1. *Schede QdV*
2. *Progetto "C'eravamo tanto amati"*
3. *Incremento delle ore di presenza degli educatori*
4. *Collaborazioni ed attività di prolungamento dell'opera educativa*

1. Schede QdV

L'adozione della scheda QdV - non solo sostituzione di una modulistica con un'altra - è stata soprattutto scelta di un metodo di lavoro che considera la "qualità della vita" un costrutto parzialmente misurabile (dal punto di vista quantitativo e qualitativo, con indicatori multidimensionali), ma soprattutto che fornisce qualche suggestione e alcune indicazioni per una accoglienza migliore ed una permanenza serena e attiva dell'anziano in RSA. L'obiettivo ulteriore di co-progettare il PI e il PEI con l'ospite per la fascia di utenti con MMSE superiore a 27 è stato sperimentato ed è divenuto oggetto di confronto nel gruppo educatori per la produzione di un protocollo operativo interno di applicazione della QdV su questa fascia di ospiti

2. Progetto "C'eravamo tanto amati"

Il progetto ha avuto una serie di sviluppi e soprattutto ha visto un intensificarsi della collaborazione con Centro Fumetto, Liceo Artistico e Museo di Storia Contadina. E' stata realizzata la Sagra Settembrina usando il materiale raccolto (il tema della Sagra è stato l'amore nel suo evolversi nella storia). E' stato definito il piano di pubblicizzazione dell'esito del progetto nel 2019. Il progetto ha permesso di focalizzare alcuni aspetti legati al racconto, soprattutto al "racconto di me e della mia vita" quale valorizzazione della persona nella sua unicità, alla valorizzazione degli affetti e della sfera dell'amore. Il progetto è stato anche un metodo di lavoro che potrà essere replicato in altri ambiti.

3. Incremento delle ore di presenza degli educatori

E' stato bandito ed effettuato un appalto innovativo: sono state introdotte nuove ipotesi di lavoro supportate attraverso anche l'aumento di ore:

	Precedente	Attuale	Differenza
Azzolini - RSA	46	50	9%
Somenzi - RSA	28	38	36%
Somenzi Nuclei A	28	30	7%
Mainardi	33	33,5	2%
RSA B	15	16,5	10%
CDI Soldi	20	22	10%
CDI Barbieri	22	25	14%
CDI Alzheimer	15	15	0%

CDI Ozanam	15	15	0%
Comunità	10	10	0%
CI	38	38	0%
TOT	270	293	9%

La scelta di aumentare le ore – processo che ha avuto il suo inizio nel 2016 – nasce dalla necessità di privilegiare proposte ed iniziative in piccoli gruppi e/o interventi personalizzati; le ore aggiuntive assegnate alla RSA sono legate a questa impostazione e per lo più dedicate a queste attività oltre a garantire la co-presenza degli educatori sui due piani e – per i nuclei A – in tutto il giorno.

4. Collaborazioni ed attività di prolungamento dell'opera educativa

In ogni unità d'offerta sono proseguite le collaborazioni per consolidare o inserire nuove attività, anche di carattere sperimentale:

- RSA Mainardi e RSA B = collaborazione per la Clown Therapy
- RSA Azzolini = lettura e racconto
- RSA Somenzi = pittura e laboratorio di espressività
- Nuclei A = gentle care e intervento protesico (secondo lotto giardini sensoriali)
- CDI Soldi = ortoterapia
- CDI A = musicoterapia
- CDI Barbieri = canto e ortoterapia
- Comunità = arteterapia

PARTE B

Programmazione attività anno 2019

Per l'anno 2019 si sono definiti i seguenti obiettivi:

- *Rafforzamento dell'organizzazione del gruppo educatori*
- *Perfezionare l'uso della scheda QdV: confronto con Fondazione Vismara di San Bassano e dimensione emotiva*
- *Comunicazione e visibilità del lavoro educativo*
- *Progetto "C'eravamo tanto amati"*
- *Progetto biblioteche di presidio*
- *Il Gioco*
- *Prosecuzione del progetto "Welfare di Comunità"*

- *Rafforzamento dell'organizzazione del gruppo educatori*

Le equipe sono una modalità operativa stabile per il gruppo educativo. La funzione assegnata all'equipe è di dare sempre maggiore omogeneità all'attività educativa aziendale, condividere le decisioni. Nel 2019 una parte delle equipe sarà orientata all'approfondimento di alcune tematiche legate alla "QdV", alla progettazione/valutazione del PI e alla discussione di casi e progettazioni condivise.

- *Perfezionare l'uso della scheda QdV: confronto con Fondazione Vismara di San Bassano e dimensione emotiva*

Sarà avviato e durerà l'intero anno il confronto con la RSA San Bassano sulle tematiche della somministrazione ed utilizzo della QdV. In particolar modo e con l'obiettivo di affrontare alcune problematiche emotive caratterizzanti gli ospiti delle

RSA (dominio "Benessere emotivo") - per esempio ospiti che non accettano il ricovero; ospiti che faticano a godere delle occasioni di socializzazione offerte; ospiti che si isolano e mostrano segnali di malinconia e/o depressione - si definiranno modalità di valutazione e di supporto *ad hoc*.

- Comunicazione e visibilità del lavoro educativo

Al fine di favorire la valorizzazione delle attività proposte, si è definito come obiettivo strategico quello di ricercare una maggiore e migliore visibilità del lavoro educativo svolto con gli ospiti delle RSA e dei CDI. Pertanto, nel 2019 si opererà attraverso una sistematica raccolta delle immagini legate alle attività quotidiane (di gruppo o individuali; di presidio o di reparto) e all'organizzazione degli eventi aziendali. Queste immagini saranno quindi utilizzate per creare i "Racconti di vita a Cremona Solidale"; racconti che potranno essere commentati con gli ospiti (in un importante percorso di consapevolezza di quanto fatto assieme) e condivisi con i familiari, spesso assenti durante le ore di attività e quindi poco consapevoli di quanto viene realizzato.

- Progetto "C'eravamo tanto amati"

Vedr  la sua conclusione la progettualit  "C'eravamo tanto amati" attraverso la realizzazione di una giornata seminariale il 14 febbraio e una mostra con le rielaborazioni dei racconti degli anziani effettuate dal Liceo Artistico e dal Centro del Fumetto.

- Progetto biblioteche di presidio

Si concluder  la fase progettuale delle biblioteche di presidio: piccole biblioteche aperte all'utilizzo libero di ospiti e familiari, gestite in collaborazione con volontari ma soprattutto con familiari e ospiti.

- Il Gioco

Sar  realizzata una formazione specifica del personale educativo attraverso due diversi step: a) informazione sulle potenzialit  (socializzanti e riabilitative) del gioco per gli anziani; 2) conoscenza degli strumenti e delle tecniche del gioco da applicare in contesti geriatrici.

All'interno delle attivit  proposte, il gioco rappresenta un percorso con possibili sviluppi: ha ricadute in termini di aggregazione ed allontana il rischio di solitudine/isolamento; trasporta in un contesto piacevole l'attivit  fisica che per l'anziano   spesso motivo di stress e fatica; assomma movimento fisico e benessere emotivo; porta alla competizione e all'impegno, sia in funzione di immagine del s  sia in termini di immagine del gruppo/squadra cui si appartiene.

- Prosecuzione del progetto "Welfare di Comunit "

Il progetto "Casa Barbieri" - un welfare di comunit  innovativo per la citt  di Cremona - ha avuto modo di essere pubblicizzato e di potersi confrontare con esperti del settore:
- ad aprile 2018 si   organizzato presso Cremona Solidale un convegno dal titolo "Welfare di comunit  e anziani - L'ascolto attivo delle comunit ", che ha riscosso un buon interesse tra gli operatori sociali del territorio;
- il progetto ha trovato spazi di visibilit  anche al XII Convegno di SIPCO tenutosi a Palermo nel mese di giugno, alla X edizione del Forum della Non Autosufficienza tenutosi a Bologna nel mese di novembre e nell'ambito dei festeggiamenti della

Fondazione Città di Cremona, con l'organizzazione di una mattinata di approfondimento sul tema “Nuovo Welfare: costruire relazioni oltre i muri”

Nel solco di tali risultati e anche grazie all'aumento di ore della figura educativa collocata al CDI Barbieri, sarà rafforzato il rapporto di collaborazione con il territorio e le realtà operanti nel contesto via XI Febbraio (l'oratorio, il Civico 81, il Centro Sociale Fornaciari, gli istituti scolastici, etc.).

2) PIANO DI COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO

PARTE A

Verifica anno 2018

La programmazione dell'anno 2018 aveva individuato queste collaborazioni:

- *Collaborazione con le scuole*
- *Collaborazione con i CDD*
- *Collaborazione con le associazioni di volontariato*
- *Progetto "FARE LEGAMI" in Azienda*
- *Progetto WELFARE DI COMUNITA'*
- *Dialogo e relazione con il territorio*

- *Collaborazione con le scuole*

E' proseguita l'attività di collaborazione con il Liceo Stradivari, in particolare per la organizzazione e realizzazione delle iniziative di Casa Barbieri (Festa di S. Rita, occasione importante e rituale per la struttura). L'azione di restyling degli androni di Casa Barbieri (azione interna al progetto "welfare di comunità") ha subito invece una battuta di arresto a causa del prolungarsi dei lavori di ristrutturazione avviati da Fondazione Città di Cremona; la stessa potrà quindi essere ripresa dopo la chiusura del cantiere di via XI Febbraio.

- *Collaborazione con i CDD*

Sono proseguiti per tutto l'anno i laboratori del dialetto, l'orto-terapia (coltivazione dell'orto e lunario) e di disegno.

- *Collaborazioni con le associazioni di volontariato*

Terminata la riqualificazione dello spazio della ex-portineria - ingresso di via Brescia 207 – si è definita una convenzione quinquennale con AUSER-UNIPOP per il suo utilizzo come spazio di coworking solidale aperto alle associazioni di volontariato che collaborano con Cremona Solidale. In questo quadro, sono state sottoscritte convenzioni con varie associazioni di volontariato:

- Amici Terza Età;
- Anteas;
- Avulss;
- Nasi rossi Vip;
- La Tartaruga;
- Parrocchia di S. Ilario;
- Parrocchia di S. Imerio;
- Radici per volare;
- Cadash.

- *Progetto "FARE LEGAMI" in Azienda*

- L'Azienda impegna risorse proprie per favorire l'inserimento lavorativo e l'avvicinamento al lavoro di giovani in carico alla Cooperativa Nazareth, coinvolgendo alcuni servizi aziendali (lavanderia; magazzino; ufficio tecnico). In aggiunta a questo, nel corso dell'anno è stato stipulato un accordo con la Scuola Edile che ha permesso il

recupero di un antico vespasiano nel zona parco ed il ripristino della cancellata storica di via Brescia.

- E' proseguita l'opera di promozione della salute e dei corretti stili di vita tra i dipendenti, utilizzando al meglio le alleanze costruire con soggetti del Terzo Settore (LILT di Cremona e Fondazione ANT di Brescia); si è inoltre consolidato il mercato biologico-Km0 aperto settimanalmente ai dipendenti, volontari, utenti e familiari, finalizzato al tema della solidarietà e della tutela del territorio.

- A maggio è stata realizzata la "Festa del Benessere e della Solidarietà", iniziativa aperta alla cittadinanza ma rivolta principalmente ai dipendenti ed alle loro famiglie; l'iniziativa si inserisce nella più ampia strategia di informazione e promozione dei corretti stili di vita, coerentemente con la natura socio-sanitaria dell'ente e in continuità con il programma WHP a cui Cremona Solidale ha aderito nel triennio 2015-2017.

- E' stato firmato un accordo con Filiera Corta per la realizzazione del Distretto Agricolo Solidale Cremonese; l'accordo ha permesso la realizzazione della cena sotto le stelle con prodotti del territorio, la realizzazione di iniziative di conoscenza dei prodotti tipici della zona e la promozione di alcuni di questi (meloni; formaggi; marmellate; etc).

- 1^ camminata solidale (novembre): l'Azienda, in collaborazione con Portineria Solidale, ha organizzato una camminata per far conoscere percorsi alternativi (in bicicletta e a piedi, limitando quindi l'uso dell'auto) per raggiungere in sicurezza Cremona Solidale.

• Progetto WELFARE DI COMUNITA'

La sperimentazione che agisce sul complesso di via XI febbraio nel corso dell'anno ha conseguito tre importanti risultati:

- formazione del personale del CDI Barbieri su stili e strumenti di lavoro, in particolar modo destinati alla costruzione di collaborazioni e relazioni;

- realizzazione di iniziative di micro-welfare: aiuto di vicinato; avvio della riqualificazione degli spazi verdi; maggiordomo di comunità e apertura del punto di ascolto; iniziative di scambio inter-generazionale ludiche e socializzanti; etc.

- costituita l'equipe di valutazione delle domande di inserimento negli alloggi di Casa Barbieri, in collaborazione con Comune di Cremona e Fondazione Città di Cremona.

• Dialogo e relazione con il territorio

Le principali attività svolte nel 2018 possono essere così riassunte:

- pubblicato il Bilancio Sociale - Anno 2017 e realizzato il nuovo sito aziendale, vetrina per promuovere sul territorio i servizi offerti, ma anche far conoscere le attività e la vita che si svolge presso Cremona Solidale;

- sottoscritto un accordo con il Comune di Cremona ed alcune associazioni del territorio per il "Dementia Friendly Community - Comunità amica della demenza": promosso dalla Federazione Alzheimer Italia, il progetto ha l'obiettivo di impegnare la comunità in una "rete di amici" della demenza (negozi ed esercizi pubblici; luoghi di aggregazione e ritrovo; scuole; operatori pubblici e di polizia; etc.) e proporre incontri informativi/formativi con l'obiettivo ultimo di abbattere lo stigma e sostenere il malato ed i suoi familiari;

- realizzato e diffuso il primo opuscolo di una serie programmata dal titolo “Questa volta non cado”: la pubblicazione (tascabile, agile e di facile lettura anche grazie all’utilizzo di vignette) è stata utilizzata per i servizi domiciliari, per i servizi semi-residenziali e per la cittadinanza in generale;
- è stata contattata “La Provincia” (quotidiano di Cremona) per realizzare una periodica pagina informativa che permetta all'Azienda di svolgere un'azione di promozione del benessere sociale e sanitario tra la popolazione anziana.

PARTE B

Programmazione attività anno 2019

Per il nuovo anno si sono definiti i seguenti obiettivi:

- *Consolidamento rapporti di collaborazione con le associazioni espressione del non-profit cittadino*
- *Collaborazione con Università, Istituti professionali, Enti di formazione*
- *Consolidamento della presenza del servizio civile in un’ottica collaborativa con le associazioni che partecipano al bando*
- *Valorizzazione dell’immagine attraverso la comunicazione*
- *Prosecuzione del progetto WELFARE DI COMUNITA'*

- *Consolidamento rapporti di collaborazione con le associazioni espressione del non-profit cittadino*

La collaborazione con il privato sociale è un impegno che Cremona Solidale persegue dal 2016 in modo organico e con rilevanza sempre più significativa: i volontari sono coinvolti in modo non occasionale; l'Azienda può contare su circa 70 persone; tutti i volontari sono inseriti in associazioni con cui Cremona Solidale stipula formali convenzioni. Saranno oggetto di consolidamento tra gli altri:

- i rapporti con Portineria Solidale, cui è stata chiesta una disponibilità a realizzare iniziative ludiche per gli ospiti delle Cure Intermedie;
- sempre tramite Portineria Solidale, si definiranno rapporti di collaborazione con il Quartiere 5, la scuola di San Bernardo e la prosecuzione dei laboratori di arte-terapia nelle RSA;
- le partnership con il Terzo Settore, che ci permetteranno di organizzare eventi per i lavoratori e/o gli ospiti dei nostri servizi (festa di primavera, cena sotto le stelle, sagra settembrina);
- la nostra partecipazione alla Festa del Volontariato, organizzata da CSV Lombardia Sud nel periodo autunnale.

- *Collaborazione con Università, Istituti professionali, Enti di formazione*

In linea con l’impegno di rendere Cremona Solidale un soggetto capace di promuovere cultura del benessere, il 2019 sarà l’anno in cui troveranno conferma le intese assunte con alcuni enti quali l’Università di Trento, la Scuola Einaudi e Università di Brescia e sviluppare nuove alleanze con le Scuole di specializzazione in geriatria. Continueranno inoltre gli stage/tirocini professionali per ASA/OSS. L’azione di ricerca e di studio saranno inoltre potenziate grazie alla rinnovata collaborazione con ARSAC, Università LIUC e Fondazione Vismara di San Bassano, quest'ultima nell'ambito dell'adozione della scheda "QdV - Qualità della Vita".

- Consolidamento della presenza del servizio civile in un'ottica collaborativa con le associazioni che partecipano al bando

Nel 2017 Cremona Solidale ha ottenuto – attraverso l'adesione alla piattaforma del Comune – l'assegnazione di due volontari del Servizio Civile. A fine 2018 sono stati assegnati 3 volontari a valere per l'anno 2019. La relazione con i partner del progetto "Alla scoperta dell'altro" ha permesso la condivisione di un percorso di formazione in grado di valorizzare le competenze di ciascun ente (Futura, Dopo di Noi, Croce Rossa Italiana e Cremona Solidale).

- Valorizzazione dell'immagine attraverso la comunicazione

Il 2019 sarà dedicato a rafforzare la nuova immagine di Cremona Solidale, non più solo casa di riposo, ma centro di intensa attività, vita e cultura:

- sarà attivo il nuovo sito internet, rinnovato nella sua architettura ed usabilità;
- sarà ideato, stampato e distribuito il secondo opuscolo tascabile dedicato alla malattia dell'Alzheimer;
- sarà potenziato l'uso della pagina FaceBook, con un costante aggiornamento sulle iniziative proposte e realizzate;
- saranno ampliate le occasioni di comunicazione alla cittadinanza, grazie a un accordo di collaborazione con il quotidiano locale "La Provincia".

- Prosecuzione del progetto WELFARE DI COMUNITA'

Nel corso del 2019 troveranno stabilizzazione alcune attività già avviate nei precedenti anni, tra cui:

- *Mercato settimanale del bio e del Km0*: l'iniziativa - realizzata in collaborazione con Coop Rigenera - ha dato vitalità alla giornata del giovedì dedicata al mercato, stimolando l'incontro tra persone, così come è la piazza o il quartiere.
- *L'orto sociale presso il CDI Barbieri*: Radici per Volare, Civico 81 e Fondazione Città di Cremona stanno valutando assieme a Cremona Solidale alcune ipotesi per dare nuova vita al giardino ed agli spazi verdi di via XI Febbraio, attraverso un percorso di co-progettazione che coinvolga gli abitanti del quartiere;
- *Progetto di welfare di comunità*: prosecuzione dell'attività a favore degli inquilini di via XI Febbraio:
 - a) accordo di programma con Comune di Cremona e Fondazione Città di Cremona per la valutazione delle domande di assegnazione degli alloggi
 - b) maggiordomo di comunità esteso agli inquilini di "Casa Raspagliesi" oltre agli inquilini di "Casa Barbieri";
 - c) "Punto di Ascolto" aperto il mercoledì grazie alla presenza di volontari.
- *Distretto Agricolo Cremonese*: il progetto si svilupperà attraverso l'inserimento di prodotti a Km0 e bio nella mensa aziendale per i dipendenti (sperimentazione della durata di 1 mese, con raccolta di questionari di gradimento); inoltre è in programma una giornata seminariale in cui i risultati dell'esperienza di Cremona Solidale potranno trovare adeguata valorizzazione.

3) PIANO PER IL MANTENIMENTO DELLE ABILITA' COGNITIVE E MOTORIE

PARTE A

Verifica programmazione anno 2018

Le attività riabilitative sono suddivise nel seguente modo:

- addestramento sul campo (20' circa): in caso di necessità, i fisioterapisti possono spiegare al personale di reparto come effettuare determinate manovre di movimentazione manuale dei carichi, come posturare correttamente gli ospiti con gravi retrazioni muscolo scheletriche o dare indicazioni sulla corretta somministrazione di alimenti con consistenza modificata;
- colloqui con familiari: durante l'arco della giornata i fisioterapisti possono dare ai familiari delucidazioni in merito alla situazione motoria, disfagica, collaborativa dell'ospite;
- controllo posturale (5')
- deambulazione assistita in reparto (15')
- FKT al letto (20')
- gruppo di ginnastica dolce (35')
- terapie fisiche (magnetoterapia, tens, ultrasuonoterapia, ultrasuonoterapia in acqua, ionoforesi, laserterapia: dai 15' ai 30')
- massoterapia (30' per distretto)
- impacchi di argilla (20')
- valutazione/rivalutazione/monitoraggio disfagia (dai 30' ai 45')
- trattamento individuale in palestra (tempistica di 30')
- monitoraggio ausilio (5')
- valutazione paziente (30')

Di seguito viene indicato il numero delle prestazioni riabilitative programmate per singola RSA nell'arco del 2018:

- Presidio Somenzi: totale prestazioni programmate 17.103
- Presidio Mainardi: totale prestazioni programmate 13.406
- Presidio RSA B: totale prestazioni programmate 9.367
- Presidio Azzolini: totale prestazioni programmate 17.231
- ... di cui interventi di terapie fisiche su tutte le RSA: 747

Rispetto all'anno 2017, tutti i servizi riabilitativi RSA e le terapie fisiche presentano un aumento delle attività programmate. Nonostante una malattia lunga presso il Presidio Mainardi, grazie alla modifica contrattuale dell'operatore jolly del servizio ADI fisioterapista che da part-time passa a full time con successiva maggiore presenza oraria nel servizio in difficoltà, si è riusciti a mantenere una continuità in ambito riabilitativo. Anche l'introduzione di due nuove unità fisioterapiche a settembre 2018 (una in Azzolini in sostituzione di un pensionamento e una in RSA B come figura fissa sui due nuclei A-E), grazie ad un corretto inserimento nel gruppo di lavoro, hanno avuto un impatto positivo nell'organizzazione.

Proseguendo:

- Servizio ADI: totale prestazioni pari a 2.386 (45'/35')
- Servizio ADI privato: totale prestazioni pari a 50

- Servizio RSA APERTA: totale prestazioni pari a 132 (60')

Il servizio ADI presenta una flessione del numero delle prestazioni fisioterapiche rispetto al 2017. Considerando le richieste pervenute più volte dall'utenza, da ottobre 2018 si è deciso di iniziare con prestazioni ADI private di tipo fisioterapico. Per quanto riguarda RSA APERTA il numero di prestazioni fisioterapiche è diminuito: da considerare che per tutto il primo semestre del 2018 non è stata richiesta nessuna attività riabilitativa e da aprile dello stesso anno il servizio ha dovuto riorganizzarsi con la nuova normativa che ha creato una contrazione della domanda in generale.

- Centro diurno Alzheimer: totale prestazioni programmate 4.264
- Centro diurno interno: totale prestazioni programmate 6.287
- Centro diurno Barbieri: totale prestazioni programmate 10.095
- Centro diurno Ozanam: totale prestazioni programmate 4.544

A parte il Centro diurno Alzheimer, tutti i centri diurni presentano rispetto al 2017 un aumento delle prestazioni fisioterapiche programmate. Il CDA ha una tipologia di pazienti che presentano una collaborazione molto fluttuante e la programmazione di attività subisce spesso delle rivalutazioni in ribasso.

Il nostri obiettivi sono:

- costituire attività riabilitative personalizzate per permettere di ripristinare e conservare le capacità funzionali residue dei nostri ospiti
- proseguire le terapie fisiche e la massoterapia allo scopo di diminuire i costi della terapia antidolorifica e relativi effetti collaterali
- mantenere una stabilità sul numero di prestazioni riabilitative programmate sui vari Presidi RSA/CD (tenendo come punto di riferimento il numero di attività svolte nell'anno 2017/2018)
- incrementare le richieste di fisioterapia privata domiciliare

PARTE B

Programmazione anno 2019

OBIETTIVO: si riconferma l'attività riabilitativa programmata nel 2018, così come di seguito descritta

Secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), per “riabilitazione” si intende quell'insieme di interventi che mirano allo sviluppo di una persona al suo più alto potenziale sotto il profilo fisico, psicologico, sociale, occupazionale ed educativo, in relazione al suo deficit fisiologico o anatomico”. In campo riabilitativo esiste una branca che tratta in particolar modo la riabilitazione nella Terza Età. Buona parte degli anziani presenta limitazioni motorie dovute principalmente a patologie muscolo scheletriche (traumatologiche, ortopediche, reumatologico-degenerative) o patologie neurologiche. L'alterazione delle strutture corporee portanti e delle relative funzioni riduce l'attività di partecipazione e relazione dell'anziano, con conseguente menomazione, disabilità e handicap e peggioramento della qualità di vita. La riabilitazione geriatrica mira alla “riorganizzazione della vita del paziente anziano colpito da disabilità, in modo che possa compiere il maggior numero di esperienze positive, cioè

gratificanti, pur avendo subito delle limitazioni motorie e cognitive”. La prescrizione riabilitativa considera innanzitutto lo scopo dell'intervento, focalizzato a migliorare la funzione sensitivo-motoria degli arti, superiori e inferiori, incrementando l'attività di partecipazione del paziente. Si cerca di ottenere una maggiore mobilità articolare, rinforzando la muscolatura e stabilizzando il distretto corporeo interessato. La pratica regolare dell'esercizio fisico organizzato (riabilitativo, individuale o di gruppo) rappresenta l'elemento fondamentale di un corretto stile di vita, in grado di produrre effetti positivi sulla salute, fisica e psicologica, dei soggetti anziani.

L'attività fisioterapica nelle RSA di Cremona Solidale

Presso l'Azienda Speciale Comunale per i servizi alla persona “Cremona Solidale”, per ogni presidio RSA (Azzolini, Mainardi, RSA B, Somenzi) esiste un servizio di riabilitazione gestiti da un coordinatore riabilitativo.

Negli ultimi anni l'equipe riabilitativa RSA ha lavorato per migliorare la propria offerta riabilitativa, gestire al meglio le risorse disponibili e diminuire le criticità riguardanti l'elevata richiesta informativa legata agli ospiti. Sono stati organizzati trattamenti riabilitativi mirati alle reali necessità dei pazienti; la documentazione in uso è stata aggiornata seguendo le linee guida dell'ASST e del servizio gestione qualità, adeguandola anche al concreto utilizzo in reparto; sono stati introdotti software applicativi collegati tra il servizio di fisioterapia, medico di struttura, Capo Presidio, Coordinatore infermieristico ed educatore per ottimizzare il flusso di informazioni; si prosegue con la codificazione, quando necessario, dei sollevatori, teli del sollevatore, girelli per una migliore gestione in reparto. Esistono tuttavia situazioni in cui i pazienti entrano in RSA dopo periodi di criticità clinica: grazie a un tempo non limitato di permanenza, possono iniziare trattamenti riabilitativi volti ad un vero e proprio recupero funzionale.

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo e il più possibile le autonomie dell'individuo.

Già il primo giorno di accesso in struttura i pazienti vengono valutati dal fisioterapista: è fondamentale una precoce presa in carico degli aspetti assistenziali e riabilitativi per poter incidere realmente sulle menomazioni e sulle limitazioni funzionali. Viene compilata la cartella riabilitativa informatizzata; effettuata una valutazione fisioterapica dell'ospite; elaborato un programma di riabilitazione; compilate le scale di valutazione TINETTI e MMSE (monitorati poi in tempi e modi prestabiliti); concordati con il medico i tempi di mobilitazione; valutata una eventuale adozione di ausili addestrandolo il paziente al loro uso e verificandone l'efficacia; compilata la “Scheda ASA indicazioni assistenziali” per la parte riabilitativa (igiene, mobilitazione, deambulazione).

La RSA, al fine di impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane, assicura alle persone ospiti le prestazioni più adeguate in rapporto alle loro condizioni di disabilità e di dipendenza, sulla base dei seguenti livelli di *intervento riabilitativo*:

- prestazioni Riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane in sicurezza (trasferimenti con o senza assistenza; deambulazione con o senza ausili, con o senza assistenza)

- fisiochinesiterapia ortopedica e neurologica
- gruppo di ginnastica dolce: intervento di gruppo finalizzato all'incremento della capacità motorie globali
- terapia fisica: intervento strumentale con apparecchi elettromedicali in particolare elettroterapia, ultrasuonoterapia, magnetoterapia (su richiesta medica), finalizzata al contenimento del dolore
- massoterapia: basata su linfodrenaggio e tecniche di massaggio classico (su richiesta medica)
- prevenzione lesione da pressione e/o vizi posturali utilizzando presidi antidecubito e/o ausili idonei, consigliando posture adeguate
- valutare e consigliare dieta a consistenza modificata in caso di ospite con difficoltà nutrizionali (su richiesta medica)

Inoltre effettuano:

- compilazione periodica della documentazione di competenza;
- docenza/tutor sul campo in ambito della movimentazione manuale dei carichi.

Deambulazione assistita con uno o due operatori in reparto

Esistono ospiti con problematiche legate alla deambulazione che - a volte - tendono all'isolamento e che non gradiscono partecipare alle attività di gruppo. In questi casi viene proposta due-tre volte la settimana la deambulazione in reparto con l'assistenza di una o due fisioterapiste. Questa attività ha lo scopo di mantenere lo schema del passo, stimolare la collaborazione del paziente in tutte le fasi del trasferimento e finalizzare la locomozione e i trasferimenti utili e significativi per la vita quotidiana dell'ospite all'interno del nucleo, tutelando le capacità motorie residue.

Trattamenti individuali in palestra

L'attività di riabilitazione ha l'obiettivo di garantire alla persona con disabilità la massima indipendenza e la massima partecipazione possibile alla vita sociale, attraverso la promozione delle abilità residue e delle potenzialità inesprese. L'attività individuale viene proposta almeno due-tre volte la settimana con incontri della durata di 30' circa. Non è importante il livello di cognitività del paziente, fondamentale è la presenza di collaborazione. Questo tipo di intervento incrementa o mantiene l'elasticità tissutale dei polmoni; allontana l'evoluzione o il peggioramento dell'ipotrofia muscolare, dell'osteoporosi, dell'artrosi; stimola il sistema nervoso periferico e centrale, aumentando l'attenzione e la capacità critica; ottimizza la funzione del sistema immunitario.

Trattamenti con utilizzo di apparecchi elettromedicali

Il fisiomassoterapista effettua, su richiesta del medico, trattamenti con l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali quali l'ultrasuono, TENS, ionoforesi, magnetoterapia. L'ultrasuono terapia utilizza l'energia meccanica delle onde sonore ad alta frequenza per mezzo di una testina emittente che viene posta sulla zona da trattare in maniera fissa o mobile. Gli ultrasuoni possono essere usati anche in acqua. Le azioni terapeuti-

che: analgesica, antiflogistica, decontratturante muscolare, di stimolo metabolico circolatorio.

La TENS terapia è una tecnica di elettroterapia con finalità analgesico-antalgica di estrema efficacia per il trattamento di molte patologie neuronali, osteoarticolari, dei legamenti e dei tendini. La tecnica consiste nell' applicare sulla cute per mezzo di placche elettroconduttive, dei particolari impulsi elettrici che eccitano solo le fibre nervose della sensibilità tattile. Gli impulsi possono essere erogati a diverse frequenze (alte/medie/basse) a seconda del tipo di dolore da trattare (acuto/cronico/saltuario). Stimolando le fibre nervose con impulsi tens di frequenza appropriata si possono neutralizzare gli impulsi di dolore.

La ionoforesi è un tipo di elettroterapia antalgica che usa la corrente continua unidirezionale a fine di trasportare medicinali allo stato ionico, evitando così di iniettare i medicinali attraverso aghi.

La magnetoterapia utilizza l'energia elettromagnetica. E' indicata nei casi in cui è necessario stimolare la rigenerazione dei tessuti dopo eventi lesivi di varia natura (risanamento di fratture ossee, cura di ulcere cutanee di origine vascolare ecc..). Promuove quindi l'azione antinfiammatoria, antiedematosa, antalgica.

La laserterapia è una particolare tecnica terapeutica che fornisce ai tessuti energia elettromagnetica per ottenere effetti terapeutici: antinfiammatorio, aumento del drenaggio linfatico, analgesico, vasodilatatore sul microcircolo, biostimolante e rigenerativo sui tessuti connettivi e molli, decontratturante, antiflogistico e antiedemigeno.

Massoterapia

La massoterapia è una tecnica riabilitativa e preventiva che si fonda essenzialmente sull'applicazione di massaggi. Con questo termine si include infatti l'insieme di cure realizzato tramite massaggi a varie parti del corpo. La massoterapia produce un sensibile miglioramento della vascolarizzazione, aumenta l'elasticità della pelle e dei muscoli, determina un effetto rilassante e riesce ad alleviare il dolore con un effetto sedativo. Non solo migliora la circolazione linfatica ma sglie le contratture muscolari. Il linfodrenaggio è una particolare tecnica di massaggio, esercitata nelle aree del corpo caratterizzate da eccessiva riduzione del circolo linfatico. Il linfodrenaggio, come preannuncia la parola stessa, favorisce il drenaggio dei liquidi linfatici dai tessuti: l'azione meccanica manuale viene esercitata a livello di aree che interessano il sistema linfatico (composto da milza, timo, noduli linfatici e linfonodi), allo scopo di facilitare il deflusso dei liquidi organici ristagnanti.

Tecniche di mobilizzazione articolare segmentaria manuale posturale

Le tecniche di mobilizzazione articolare segmentaria manuale consistono nel movimento lento di una articolazione in tutte le direzioni possibili senza contrazione muscolare da parte del paziente. L'obiettivo è tenere libere le articolazioni, prevenendo aderenze, retrazioni e effetti negativi legati all'allettamento, migliorando la circolazione sanguigna, diminuendo rigidità e dolore muscolari e articolari. Per controllo posturale si intende la correzione dell'atteggiamento del corpo dei pazienti con disturbi di asimmetria posturale quando si trovano a letto o in carrozzina. L'attività viene effettuata in reparto un paio di volte la settimana per ospite a carico.

Gestione disfagia

Per disfagia si intende qualsiasi disturbo nella progressione del cibo dal cavo orale allo stomaco che si può manifestare in qualunque delle fasi della deglutizione. Questo può comportare malnutrizione o causare polmoniti molto gravi e, in casi estremi, ostacolo alla respirazione. La disfagia rappresenta un grave problema per gli anziani istituzionalizzati. Il fisioterapista su richiesta del medico valuta eventuali problemi legati alla deglutizione ed eventualmente consiglia la dieta più idonea (cibi morbidi, dieta semisolida, dieta omogenea a piatti separati o a piatto unico, consistenza dei liquidi e modalità di somministrazione) e le modalità di assistenza/istruzioni di posizionamento, con periodici controlli. L'intervento nutrizionale è molto importante per garantire all'anziano istituzionalizzato la sopravvivenza e un'adeguata qualità di vita.

Gestione ausili e presidi

I fisioterapisti decidono gli ausili e presidi idonei per ogni paziente: dall'uso o meno del sollevatore, al tipo di telo del sollevatore da utilizzare (modello e taglia), al modello di carrozzina più idonea (rigida, pieghevole, basculante), agli ausili per la deambulazione (girello ascellare o walker, stampelle, quadripode, bastone semplice) e cuscini antidecubito. L'attrezzatura è codificata e la sua individuazione è possibile visionando il file ausili di Presidio aggiornato quotidianamente dai fisioterapisti. Periodicamente effettuano il loro monitoraggio in modo tale che siano sempre idonei alle caratteristiche dell'ospite. Nel caso in cui siano necessari presidi personalizzati, partecipano alla scelta con il tecnico ortopedico.

Partecipazione in ambito multi professionale alla compilazione del PI e PAI

PI (Progetto Individuale) e PAI (Piano di Assistenza Integrato): si tratta di elaborati personalizzati che tengono conto delle necessità individuali dell'anziano. Per ogni ospite l'èquipe (medico di presidio, infermiera professionale, coordinatrice infermieristica, ASA, coordinatore fisioterapisti o fisioterapista, animatore o educatore) determina uno specifico percorso progettuale che - in prima analisi e dal momento dell'ingresso in struttura -si concretizza con un periodo di osservazione di ogni abilità e capacità residua (sia in ambito funzionale, sociale che cognitivo). In seguito a ciò ogni professionista dell'èquipe esprime le proprie riflessioni tecniche, relazione sugli esiti dei test valutativi svolti e propone possibili aree d'intervento progettuale su cui risulta possibile agire per il miglioramento e/o mantenimento di ogni capacità che l'anziano ospite manifesta e/o è in grado di poter promuovere. Periodicamente (ogni 6 mesi) si svolgono incontri di verifica a cui tutti i soggetti coinvolti sono invitati nuovamente a partecipare. Mensilmente il fisioterapista designato (o il coordinatore infermieristico presso il Presidio Mainardi) redige l'elenco dei PAI da effettuare/riaggiornare.

Compilazione periodica della documentazione di competenza

I fisioterapisti devono compilare:

- la cartella riabilitativa all'ingresso di ogni ospite;
- le schede di valutazione TINETTI (ogni tre mesi) e MMSE (ogni sei mesi);
- la scheda ASA indicazioni assistenziali per la parte di competenza all'ingresso e a seguire in caso di variazioni del percorso assistenziale;

- l'aggiornamento mensile delle cartelle riabilitative attive;
- il registro presenze e il diario per segnalare eventuali osservazioni e/o variazioni nella qualità delle prestazioni di ogni ospite;
- in tempo reale il file ausili/presidi, il file disfagia, il file dati pazienti;
- l'informativa disfagia per i parenti.

Docenza/tutor sul campo in ambito della movimentazione manuale dei carichi

I fisioterapisti sono docenti e/o tutor sul campo per quanto riguarda le lezioni sulla Movimentazione Manuale dei Carichi (MMC) e dei Pazienti (MMP). Co-partecipano con il personale di reparto per il recupero di particolari funzionalità dei pazienti.

Partecipazione alla stesura di protocolli di competenza

4) PIANO DELLA EDUCAZIONE ALLA SALUTE E DI PROMOZIONE DEL BENESSERE

PARTE A

Verifica programmazione anno 2018

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività già sperimentate nel triennio che ha visto la partecipazione di Cremona Solidale al progetto WHP di Regione Lombardia, in particolar modo nei seguenti ambiti d'azione:

- Benessere org.vo e conciliazione vita-lavoro
- Promozione corretti stili di vita
- Benefit

Benessere org.vo e conciliazione vita-lavoro:

- intervento formativo ad hoc sul Presidio Azzolini, con l'obiettivo di revisionare – attraverso un percorso partecipato e situato sulla singola realtà di reparto – i piani di lavoro utilizzati, in un'ottica di miglioramento delle prestazioni erogate e della collaborazione/integrazione tra professionisti (intervento inserito quale risposta alla prevenzione dello stress lavoro-correlato / rilevazione 2016);
- partecipazione al progetto "Il tempo della cura" - percorso formativo rivolto alle RSA - inserito nel piano territoriale per la conciliazione vita-lavoro dell'ATS Val Padana e con capofila del progetto il Comune di Cremona. Obiettivo: accrescere conoscenze e competenze degli addetti ai lavori sul tema (normativa di riferimento; modelli, strumenti e policy di intervento; aspetti fiscali; buone prassi).

Promozione corretti stili di vita:

- mercatino della Coop Rigenera - apertura settimanale - con prodotti biologici e a Km0 / pacco natalizio per i dipendenti con prodotti biologici / organizzazione nel mese di maggio della "Festa del Benessere e della Solidarietà" / partecipazione al progetto "Distretto Agricolo Solidale Cremonese";
- in collaborazione con Portineria Solidale, nel mese di novembre è stata realizzata la 1^a camminata solidale;
- sono state realizzate 30 visite in collaborazione con Fondazione ANT di Brescia sul melanoma e sono state programmate altre visite per il 2019 / è proseguita la campagna informativa e di visite gratuite per la prevenzione del tumore al seno, in collaborazione con LILT di Cremona;
- è stata ampliata la rete dei negozi convenzionati che garantiscono ai dipendenti ed ai loro familiari sconti e agevolazioni (palestre, negozi di informatica, prodotti sanitari, negozi di abbigliamento, gommisti ed autofficine, studio dentistico, etc).

Benefit:

- usufruire (in forma gratuita ed anonima) della consulenza di una psicologa per dipendenti e familiari;
- è proseguita a favore dei dipendenti l'attivazione di un corso gratuito di ginnastica dolce (due volte la settimana e per tutto l'anno);
- promosso e realizzato un piano per la vaccinazione antinfluenzale anche per i dipendenti non sanitari ed i volontari.

PARTE B

Programmazione anno 2019

- Replicare il lavoro di formazione già realizzato nel Presidio Somenzi (2017) e Presidio Azzolini (2018) al Presidio Mainardi (intervento inserito quale risposta alla prevenzione dello stress lavoro-correlato / rilevazione 2016);
- Chiusura del progetto "Il tempo della cura" e definizione - nell'ambito del tavolo di trattativa decentrata con le OO.SS. provinciali, RSA ed RSU - possibili azioni di welfare aziendale da implementare nel biennio 2020-2021;
- Misurare (dopo le rilevazioni effettuate ad inizio 2016) la people satisfaction e lo stress lavoro-correlato / Condivisione dei risultati delle rilevazioni con le OO.SS. e le RSU / Individuazione di interventi finalizzati a migliorare il benessere organizzativo e la prevenzione dello stress lavoro-correlato.

- Consolidare gli interventi proposti nel triennio 2016-2018, tra cui:
 - investire in attrezzature (sollevatori a soffitto) per facilitare la movimentazione degli ospiti e ridurre il rischio di affaticamento muscolo-scheletrico degli operatori
 - mantenere lo sportello psicologico, attivabile su richiesta del dipendente per affrontare situazioni di stress, ansia o disagio legate a cause esterne il contesto lavorativo;
 - prosecuzione delle iniziative legate alla corretta alimentazione (collaborazione con Coop Rigenerale e "Distretto Agricolo Solidale Cremonese"; organizzazione della "Festa del Benessere e della Solidarietà");
 - visite gratuite per la prevenzione di malattie (screening senologico; controllo dei nei; controllo prostata ed apparato genitale maschile) ed incontri informativi rivolti ai dipendenti e/o loro familiari.

5) PROGETTO DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE ED AI CARE GIVER

PARTE A

Verifica programmazione anno 2018

Di seguito di riportano gli esiti degli obiettivi programmati per lo scorso anno.

a) Accoglienza in RSA: progetto sperimentale di ripensamento del percorso di accoglienza dell'ospite e della sua famiglia

E' stato attivato un gruppo di lavoro che - partendo dall'attuale organizzazione - si è confrontato sulle procedure di accoglienza degli utenti e dei loro famigliari al momento dell'ingresso in RSA. L'obiettivo che ci si era dati - ossia giungere alla stesura di un unitario e condiviso "Protocollo Accoglienza" - non è stato conseguito, in quanto durante il percorso sono emersi punti di vista differenti; il lavoro ha però consentito di avviare un confronto strutturato e consapevole sulla questione, che dovrà proseguire nel corso del 2019.

b) Servizio Civile Universale

Verso la fine dell'anno si sono avviate le procedure - gestite dal Comune di Cremona - per la selezione e l'inserimento del Servizio Civile presso Cremona Solidale, sulla scorta della positiva esperienza dello scorso anno. L'assegnazione iniziale prevedeva quattro volontari, anche se - per problemi burocrativi - il numero assegnato è stato di tre giovani, la cui presenza a supporto dei nostri operatori, in particolar modo nei momenti di socializzazione con gli anziani e supporto nelle attività collaterali di natura alberghiera.

c) Realizzazione "Giardino sensoriale" Nuclei Alzheimer RSA Somenzi – Lato nord

Grazie a un'importante donazione ricevuta da una generosa cittadina cremonese, si è recuperato lo spazio verde a ridosso della Palazzina Somenzi (lato nord), destinandolo alla realizzazione di un giardino sensoriale per gli ospiti del Nucleo Alzheimer (spazio coperto per lo svolgimento di attività all'esterno; percorso wondering con pavimentazione in legno; aree verdi di stimolazione sensoriale visiva ed olfattiva; etc.).

PARTE B

Programmazione anno 2019

1) Partendo dalle difficoltà incontrate lo scorso anno nel giungere alla definizione di un protocollo d'accoglienza e presa in carico dei nuovi utenti in RSA (emersione di differenti approcci al tema coesistenti in l'Azienda), si ribadisce la necessità di darsi un modus operandi condiviso ed uniforme nella gestione di un momento particolarmente "critico" nella relazione tra Azienda, parenti ed operatori.

2) Affiancare e sostenere il Comitato Parenti nel farsi organizzatore e promotore di momenti di confronto con i famigliari dei nostri utenti, per affrontare – attraverso un percorso di mutuo-auto-aiuto supportato da professionisti – quelle che sono le più ri-

correnti problematiche legate all'inserimento di un proprio caro in struttura e all'accettazione della sua malattia/morte.

3) Preseguire la più che positiva esperienza che ha visto l'impiego di alcuni giovani del Servizio Civile nei servizi aziendali, con ruoli di affiancamento e supporto nello svolgimento di attività a favore degli anziani ospiti di Cremona Solidale. Il "valore aggiunto" di questa presenza può essere letto sotto vari punti di vista: a) offrire occasioni di incontro tra differenti generazioni; b) dare l'opportunità ai giovani di acquisire competenze poi spendibili in costesti lavorativi; c) arricchire la quotidianità dei nostri utenti di attività altrimenti non realizzabili.

4) Sottoscrivere un accordo di collaborazione con ACLI e Comune di Cremona per la definizione condivisa di percorsi formativi per le assistenti di cura (le c.d. "badanti") e la gestione dell'incontro domanda-offerta, per garantire - ove richiesto e necessario - un rientro al domicilio tutelato.