

**BILANCIO SOCIALE 2009 - CASA DELL'ANZIANO MASSIMO LAGOSTINA**

**INDICE**

**1) INTRODUZIONE**

- 1.1) Perché un bilancio sociale
- 1.2) La Storia
- 1.3) Mission
- 1.4) La Struttura

**2) Bilancio**

**3) Definizioni**

**4) Identificazione delle parti interessate e delle loro aspettative**

**5) Politica per la responsabilità sociale**

**6) Obiettivi e indicatori SA 8000:2008**

- 6.1) Lavoro Infantile e lavoro obbligato
- 6.2) Salute e Sicurezza
- 6.3) Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- 6.4) Discriminazione
- 6.5) Procedure disciplinari
- 6.6) Orario di lavoro
- 6.7) Ospiti
- 6.8) Fornitori

**7) Sistema di gestione**

- 7.1) Politica
- 7.2) Riesame della Direzione
  - 7.3) Rappresentanti dell'Azienda
- 7.4) Pianificazione e Implementazione
- 7.5) Controllo dei Fornitori/subappaltatori e subfornitori
- 7.6) Problematiche e Azioni Correttive
- 7.7) Comunicazione Esterna
- 7.8) Accesso alla Verifica
- 7.9) RegISTRAZIONI

**8) I Nostri Ospiti**

- 8.1) Sesso
- 8.2) Profili Assistenziali E Sanitari
- 8.3) Situazione Sanitaria
- 8.4) La soddisfazione dell'ospite

**9) IL PERSONALE**

- 9.1) Sesso
- 9.2) Qualifiche
- 9.3) Tempo Di Permanenza

**10) ATTIVITÀ ASSISTENZIALI**

- 10.1) Direzione Sanitaria
- 10.2) Servizio Infermieristico
- 10.3) Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione
- 10.4) Servizi erogati in RSA
- 10.5) Servizi erogati in ADI
- 10.6) Servizio di Psicologia
- 10.7) Accoglienza
- 10.8) Gestione PAI
- 10.9) Operatori della struttura
- 10.10) Ospiti e parenti
- 10.11) Equipe
- 10.12) Animazione

**11) I SERVIZI**

- 11.1) Lavanderia
- 11.2) Ristorazione
- 11.3) Pedicure e Callista
- 11.4) Pettinatrice e Parrucchiere
- 11.5) Bar
- 11.6) Servizio religioso

**12) I VOLONTARI**

L'Ente crede fortemente nel ruolo del volontariato, come risorsa indispensabile da affiancare proficuamente al lavoro dei nostri operatori.

**13) IL SERVIZIO CIVILE**

**14) QUALITÀ**

- 14.1) Politica per la qualità

**15) DATI ECONOMICI**

- 15.1) Proventi
- 15.2) Oneri

## 1) INTRODUZIONE

---

### 1.1) Perché un bilancio sociale

La recente evoluzione del ruolo svolto dalle aziende ha comportato il **riconoscimento di una dimensione sociale e ambientale** della loro attività, che si affianca e si integra con i profili economici, finanziari e competitivi della gestione.

La collettività esprime, in modo sempre più intenso, bisogni e attese che incidono sulla crescita del sistema aziendale, sulla concezione stessa di sviluppo e sulla sua sostenibilità; **crescita e sviluppo** che devono essere **compatibili con i bisogni e le attese espresse dalla collettività**. D'altra parte il consenso e la legittimazione sociale favoriscono il raggiungimento e l'implementazione di vantaggi reddituali e competitivi.

La crescente consapevolezza del **ruolo che le aziende assolvono in campo sociale**, ha prodotto una ripresa dell'interesse della dottrina e della prassi verso la **comunicazione sociale**.

Nel passato più o meno recente, si riteneva sufficiente comunicare esclusivamente i dati relativi all'andamento economico e finanziario della gestione, perché queste erano le prevalenti informazioni richieste da quanti avevano interessi nelle aziende. Oggi esiste un interesse generale che si manifesta non solo come somma delle aspettative delle singole persone che con l'azienda intrattengono rapporti diretti, ma anche come interesse della collettività.

**Le aziende, pertanto, devono adottare una politica di comunicazione ampia, diffusa e trasparente** in grado di soddisfare una domanda crescente di informazioni che riguardano, da un lato, i **risultati reddituali e competitivi della gestione** e, dall'altro, gli **effetti sociali e ambientali connessi allo svolgimento dell'attività**.

Pertanto potremmo sintetizzare i perché come indicato nei punti di seguito elencati:

- 1) Per consentirci di comprendere il ruolo svolto dalle nostre attività nella società civile;
- 2) Per avere uno strumento che confrontando quanto realizzato con le esigenze sociali preesistenti, fornisce informazioni sul raggiungimento degli obiettivi sociali prefissati;
- 3) Per dimostrare che il fine della nostra Residenza, non è quello di creare profitto ma quello di fornire un valore aggiunto per la comunità;
- 4) Per disporre di un elemento di cruciale importanza per lo sviluppo della democrazia e della trasparenza nell'ambito delle attività;
- 5) Per avere uno strumento per rendicontare se le azioni sociali dell'impresa hanno delle ricadute in termini di utilità, legittimazione ed efficienza;
- 6) Per rappresentare un momento di riflessione sull'impegno che si ha all'interno dell'impresa volto a migliorare qualità di prodotto e servizio, rapporto con i consumatori, sicurezza sul posto di lavoro, rispetto dell'ambiente.

### 1.2) La Storia

Le origini storiche delle II.PP.A.B. si possono far risalire alla seconda metà del 1600 e sono direttamente connesse alle istituzioni di Congregazioni, Confraternite ed Opere Pie, che si sono susseguite negli anni.

Il nostro Ente nasce un po' più tardi. Esso, infatti, nasce ufficialmente il 15.02.1864, come "Ospedale" di Omegna, con il nome di "Madonna del Popolo".

In quel periodo gli omegnesei, ormai stanchi dei diversi ostacoli e delle difficoltà, sia di ordine burocratico che finanziario, decisero di operare una sottoscrizione per fondare l'Ospedale di Omegna. Il Sig. Vittore Beltrami donò una casa, in fase di ultimazione, in regione "Ripa Beltrami" e, con la somma derivante dalla sottoscrizione -Lire 455,00- furono concluse le opere ed acquistate le attrezzature necessarie.

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

Per il mantenimento dei ricoverati si utilizzava un reddito annuo di Lire 560,00, frutto di un patrimonio di Lire 40.000, donazione testamentaria del Sig. Piana Bartolomeo.

I posti letto "dell'Ospedale" erano quattro. Verso il 1890, ci fu il trasferimento dalla Casa di Ripa del Fondo a quella in Via Sempione.

Ma già nel 1908, anche questa sede cominciò a denunciare inadeguatezza; il problema, differito per diversi anni, fu risolto il 30.05.1927, data in cui i coniugi Cappia donarono la propria casa con parco in Via Mazzini, "all'Ospedale". La donazione comprendeva il parco di 12.000 mq., una villa di tre piani (24 vani e la dipendenza di due piani (8 vani).

La stima di allora fu di 2 milioni di lire.

Nella stesura del nuovo Statuto, la denominazione da "Ospedale Civile Madonna del Popolo" mutò in "Ospedale e Ricovero Madonna del Popolo Isotta Cappia".

La parola Ricovero fu inserita per volontà del Comm. Cappia, il quale lo volle nell'atto di donazione affinché un reparto adibito a Ricovero per Anziani. Si giunge al 1953, anno in cui muore il Comm. Cappia, che donò ancora un milione di lire con disposizione testamentaria. Nel dicembre dello stesso anno, venne nominato Presidente dell'Ospedale e Ricovero il rag. Massimo Lagostina.

E' l'inizio di un nuovo ciclo.

Furono anni in cui, la generosità degli omegnese, si abbinò ad una profonda trasformazione sia dell'Ospedale che della Casa di Riposo; nel marzo del 1970, viene stabilita una reale distinzione fra l'Ente originario e l'Ospedale. Lo scorporo si realizza con D.P.R. n. 1190 del 18.09.1969 ed entra in vigore il 21.03.1970. Ente originario resta il Ricovero per Anziani con un proprio patrimonio stimabile in lire 71.209.400 (di cui Lire 69.309.400 relativi a fabbricati, terreni e beni mobili).

Dopo la divisione, per la gestione dell'Ospedale fu nominato un Commissario, per quella della Casa di Riposo (con natura giuridica di I.P.A.B.) fu mantenuto il precedente Consiglio. Bisogna fare un passo indietro e ricordare che dal 1 aprile 1964, l'Ospedale venne trasferito nel nuovo edificio e la vecchia sede (ex Villa Cappia) di via Mazzini 100 fu destinata alla Casa di Riposo.

Nello scorporo, alla Casa di Riposo vennero attribuiti i seguenti beni:

1. Edificio della casa di Riposo (ex Villa Cappia),
2. Edificio confinante con Rio S. Rocco (ex sede Ricovero),
3. Edificio della darsena,
4. Tutto il terreno esistente ed adiacente ai fabbricati sopra citati, più una fascia fino alla riva del lago per totali mq. 3.500.

La stima di tutto questo si attestava a lire 68.035.000; l'Amministrazione della Casa di Riposo, sempre presieduta dal rag. Massimo Lagostina, si fece carico di sistemare ed ammodernare la sede nel volgere di pochi mesi (dall'agosto al dicembre 1970), fu approvato il progetto, furono reperiti i fondi ed eseguita l'opera.

Il costo per complessivi 22.000.000 di lire fu interamente finanziato da privati cittadini. A pochi giorni dall'inaugurazione scomparve il Presidente rag. M. Lagostina, che tanto impegno e dedizione aveva profuso alla Casa di Riposo. Egli è stato per la comunità omegnese un esempio straordinario di benefattore impegnato, poiché alla Casa dell'Anziano ha destinato non solo aiuti finanziari, ma anche impegno personale nella gestione dell'Ente.

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

La Sig.ra Olimpia Maccaferri Lagostina ha voluto poi, in sua memoria, completare l'opera del marito regalando alla città l'ampliamento dell'edificio originario.

Negli anni che vanno dalla fine del 1972 all'inizio del 1975, la Sig. Olimpia Maccaferri Lagostina ha costruito, a fianco dell'edificio esistente, una nuova casa modello per 32 persone. Non il solito "ospizio", ma una struttura moderna con tutte le camere dotate di cucinino e servizi individuali, affinché ciascun ospite si sentisse a casa propria.

Il fatto straordinario fu che tutto ciò non venne realizzato attraverso somme consegnate all'Amministrazione ma seguendo, in prima persona, le diverse fasi: dal progetto alla costruzione dell'immobile, dall'arredo sino alle minime finiture.

Conclusa l'opera consegnò le chiavi alla città per l'inaugurazione, che avvenne il 12 aprile 1975, giorno del IV anniversario della scomparsa del marito.

L'Ente mutò anche la denominazione in Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina".

Col trascorrere degli anni, purtroppo, la struttura divenne vieppiù inadeguata e, pertanto, si rese necessaria la realizzazione di una nuova sede: così con accesso al finanziamento di cui all'art. 20 della L.67/88, l'Ente Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina", partì per la nuova avventura realizzativa.

Per tale motivo acquistò un vecchio opificio in Via Risorgimento 5 ad Omegna, e parte con i finanziamenti pubblici di cui alla citata Legge, parte con finanziamenti di cui alla L.R. 14/86, parte con fondi propri (era stata nel frattempo venduta la vecchia sede alla USL), per un totale di circa 7.300.000.000 di lire ha potuto realizzare una Residenza Sanitaria Assistenziale per 60 posti letto per non autosufficienti, una Residenza Assistenziale da 24 posti letto per anziani autosufficienti ed un Centro diurno da 15 posti per anziani autosufficienti o parzialmente.

La progettazione, affidata alla Prof. Arch. Maria Benedetta Spadolini di Firenze, di carattere innovativo in Italia, ricostruisce un piccolo borgo all'interno della Struttura di Via Risorgimento 5, superando il concetto di "Ricovero o Casa di Riposo parcheggio" di antica memoria.

Ci vollero parecchi anni per portare a termine l'intera iniziativa infatti, se in soli due anni fu completata l'opera, quattro volte maggiori furono quelli d'attesa per l'inizio dei lavori, attribuibili alle lungaggini burocratiche. Tuttavia la tenacia dei vari Consigli di Amministrazione susseguiti condusse al risultato che è sotto gli occhi di tutti.

In data 31 maggio 1998, si tenne l'inaugurazione, alla presenza della varie autorità, fra cui il Vice Presidente della Regione Piemonte, alcuni Assessori Regionali, l'allora Presidente della Provincia di Verbania, il Prefetto della Provincia di Verbania dott. Vittorio Balestra, la Sig. Olimpia Maccaferri Lagostina.

Dal 23 luglio 1998 è stata trasferita la sede dalla vecchia alla nuova.

Come si potrà evincere dalla storia che abbiamo poco sopra riassunto, questo Ente ha una lunghissima tradizione di assistenza agli anziani, anche con riferimento al tessuto sociale di Omegna e del Cusio in genere.

Infatti la forte presenza di volontariato, nonché di recente anche della Fondazione Vita Vitalis di Stresa, ha fatto crescere un impegno concreto nei confronti dell'anziano, che si traduce in presenza costante.

Con la collaborazione ed il finanziamento della Fondazione Vita Vitalis si è resa possibile la concretizzazione di progetti formativi per il personale ed il futuro ampliamento della struttura.

### 1.3) Mission

Premesso che il Bilancio sociale è uno strumento potenzialmente straordinario, rappresenta infatti la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali, agli occhi della comunità di riferimento, un momento per enfatizzare il proprio legame con il territorio, un'occasione per affermare il concetto di impresa come "buon cittadino", cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito.

La mission della nostra Residenza può essere così riepilogata:

- fornire assistenza di qualità ai cittadini che si rivolgono alla nostra organizzazione;
- dare conto adeguatamente ai ricoverati ed alle loro famiglie dei nostri interventi, garantendo la trasparenza delle azioni;
- dare un rapporto qualità/prezzo delle prestazioni offerte ai ricoverati di elevato livello;
- creare e conservare un ambiente di lavoro sereno ed a misura di persona per favorire la creazione delle migliori condizioni per operare;
- garantire condizioni di lavoro e salariali tali da scongiurare significativi turn over fra il personale (ad esclusione da quello considerato "fisiologico").

### 1.4) La Struttura

La casa dell'Anziano Massimo Lagostina eroga i seguenti servizi:

#### **Residenza Sanitaria Assistenziale**

RSA da 16 posti letto per degenze temporanee extraospedaliere gestite dal Distretto Sanitario di Omegna della A.S.L. VCO; questo tipo di degenza, prevede ricoveri a tempo, indipendentemente dall'età, per 30/40/60 giorni a secondo della necessità individuata, prima del ritorno al proprio domicilio.

#### **Residenza Sanitaria Assistenziale**

RSA da 78 posti letto per non autosufficienti di media ed alta intensità in buona parte convenzionati con l'ASL del VCO

#### **Nucleo Alzheimer**

Nucleo Alzheimer da 10 posti letto, con residenzialità 24 ore su 24. Tutti i posti letto sono in regime di convenzione con l'ASL del VCO.

#### **Centro diurno**

Un Centro diurno da 15 posti per anziani autosufficienti o parzialmente.

#### **Centro diurno integrato**

Un Centro diurno integrato da 15 posti per demenze medie, gravi, Alzheimer

Unità Operative

#### **Unità sanitaria**

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

Oltre al medico ed alla responsabile infermieristica, già citati, l'équipe prevede 9 infermieri/e professionali divise per piani, 2 fisioterapisti per gli interventi riabilitativi. Unitamente alle figure sopra citate, si troveranno i medici di medicina generale, i quali in riferimento alla vigente normativa regionale effettuano un servizio ambulatoriale interno giornaliero

## **Unità socio assistenziale**

Oltre ai responsabili di Nucleo, l'équipe si avvale degli Operatori socio sanitari divisi sui vari piani nel numero proporzionato agli Ospiti dei vari piani e della Psicologa. Inoltre, va considerata la presenza delle figure di animazione

## **Unità amministrativa**

Oltre alla citata responsabile di settore, abbiamo una seconda impiegata amministrativa e due centraliniste in receptionist

## **Unità servizi generali**

La ristorazione con la figura di un capo cuoco, un aiuto cuoco, cinque addetti di cucina. Il bar con due addette. La manutenzione con un operaio manutentore. La lavanderia con due guardarobiere e n. 7 Operatori ausiliari per le pulizie ed igienizzazioni ordinarie e straordinarie

## **Locali e servizi**

2 ampie palestre, 2 ambulatori infermieristici, ambulatorio di logopedia, 3 sale ristoranti, 4 bagni assistiti, 1 biblioteca, chiesetta, bar interno, cucina da 300 posti giornalieri, 2 sale per cure estetiche, sala animazione, sala hobby, sala musica, sala TV, Centro congressi da 350 posti complessivi di cui 170 a sedere, camere singole o doppie tutte con bagno interno e balconcino con tenda coprisole.

Possibilità, per i parenti, di pranzare in apposita sala con i propri congiunti ricoverati con servizio di self service o serviti a tavola.

Menù estivo ed invernale, approvato dalla locale ASL VCO, articolato su quattro settimane.

## 2) Bilancio

Il presente bilancio SA 8000 è lo strumento di cui La Casa dell'Anziano Massimo Lagostina ha deciso di dotarsi con lo scopo di fornire alle parti interessate, un mezzo sintetico di evidenziazione del rispetto dei singoli requisiti della norma SA 8000 adottata in azienda. La redazione del Bilancio SA 8000 ha cadenza annuale, così da evidenziare l'andamento temporale dei parametri interni presi in considerazione.

Il presente Bilancio è sottoscritto dalla Direzione Generale, dal Consiglio di Amministrazione e dal Rappresentante per la Responsabilità Sociale dei lavoratori ed è reso disponibile alle parti interessate ed al pubblico presso la sede della Massimo Lagostina.

## 3) Definizioni

Valgono le definizioni riportate nel manuale di gestione della qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, oltre alle seguenti:

**Azienda:** il complesso di qualsiasi organizzazione e organismo economico responsabile dell'implementazione dei requisiti della Norma SA 8000:2008, incluso tutto il personale.

**Fornitore:** un'entità commerciale che fornisce l'azienda di beni/servizi che sono utilizzati per la produzione di servizi dell'azienda.

**Azione di rimedio:** azione intrapresa per porre rimedio nei confronti di precedenti lavoratori per pregresse violazioni dei diritti dei lavoratori come previsto dalla SA 8000:2008.

**Azione Correttiva:** la realizzazione di un cambio di sistema o di una soluzione per garantire un rimedio immediato e continuativo a una non conformità.

**Disabile:** una persona disabile è "qualcuno che sperimenta significativi svantaggi al momento di una assunzione come risultato di una menomazione medica o fisica".

**Circostanze economiche eccezionali:** periodo temporaneo di grosso volume di attività o di lavoro intensivo dovuto a condizioni di emergenza e/o condizioni imprevedibili.

**Parte interessata:** individuo o gruppo interessato a, o che influisce, l'azione sociale dell'Azienda.

**Bambino:** qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, a meno che leggi locali sull'età minima prevedano un'età più alta per lavoro o per la scuola dell'obbligo, nel quale si applica l'età più alta. Se comunque la legge sull'età minima stabilisce 14 anni di età in accordo con le eccezioni previste per i paesi in via di sviluppo che aderiscono alla convenzioni ILO, si applica l'età più bassa.

**Giovane lavoratore:** qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino come sopra definito e di età inferiore ai 18 anni.

**Lavoro infantile:** qualsiasi lavoro effettuato da un bambino con età inferiore all'età specificata dalla definizione di bambino sopra riportata, ad eccezione di ciò che è previsto dalla raccomandazione ILO.

**Lavoro obbligato:** ogni lavoro o servizio ottenutolo una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per la quale detta persona non si è offerta volontariamente.

**Bilancio SA 8000:** documento redatto al fine di proporre indicatori chiari e significativi del rispetto, nella gestione aziendale, di ogni singolo requisito della norma SA 8000, la cui conformità è certificata da un organismo di parte terza.

### **Normativa e convenzioni internazionali**

La casa dell'Anziano Massimo Lagostina osservare le leggi nazionali e le altre leggi vigenti e la norma SA 8000:2008. Quando le leggi nazionali e le altre leggi applicabili, gli altri requisiti sottoscritti, riguardano lo stesso argomento, si applica la normativa che risulta più restrittiva. In ogni modo riportiamo di seguito l'elenco delle convenzioni internazionali:

- Convenzioni ILO 29 e 105 (Lavoro Forzato e Obbligato)
- Convenzione ILO 87 (Libertà di Associazione)
- Convenzione ILO 98 (Diritto alla Contrattazione Collettiva)
- Convenzioni ILO 100 e 111 (Parità di retribuzione, per lavoro uguale, fra manodopera maschile e femminile; Discriminazione)
- Convenzione ILO 135 (Convenzione sui rappresentanti dei lavoratori)
- Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima e Raccomandazione)
- Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Salute e sicurezza sul lavoro)
- Convenzione ILO 159 (Riabilitazione professionale e impiego delle persone disabili)
- Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)
- Convenzione ILO 182 (Peggiori forme di lavoro minorile)
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'Eliminazione di tutte le Forme di Discriminazione contro le Donne.

### **Identificazione delle parti interessate e delle loro aspettative**

Parti interessate interne:

- Consiglio di Amministrazione;
- Dipendenti;
- Management.

In relazione alle parti interessate interne le aspettative attese come risultato dell'adozione della norma SA 8000 possono così essere sintetizzate:

- Preservare la credibilità e la reputazione dell'Azienda, allo scopo di dare evidenza oggettiva al rispetto dei diritti umani dei lavoratori, mediante un sistema di gestione della responsabilità sociale, con il fine di confermare la rispettabilità dell'Azienda;
- Generare maggior fiducia da parte degli utenti e delle organizzazioni sociali, dimostrando il rispetto di principi etici e sociali;
- Migliorare il rapporto con le istituzioni facilitando le relazioni con gli enti deputati al controllo di specifici adempimenti;
- Controllare la correttezza sociale dei propri fornitori;
- Migliorare il clima aziendale tramite maggiore tutela dei lavoratori e coinvolgimento degli stessi nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e delle condizioni di lavoro.

Parti interessate esterne:

- Fornitori;
- Clienti (ospiti, parenti, ASL, Distretti);
- Consumatori e loro associazioni;
- Organizzazioni sindacali;
- Mass media;
- Opinione pubblica.

Le aspettative delle parti interessate esterne, seppur variegata e dipendenti dai ruoli specifici che ognuno di essi assume nei confronti della Massimo Lagostina, possono essere sintetizzate nella consapevolezza di interagire con un'Azienda la cui attenzione alla Responsabilità Sociale è manifesta, certificata da organismi indipendenti e continuamente dimostrata tramite il presente Bilancio SA 8000.

## 5) Politica per la responsabilità sociale

La Massimo Lagostina, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità economica e sociale, vuole caratterizzarsi come operatore eccellente per quanto riguarda la propria responsabilità sociale.

Tale impegno si traduce in:

- Considerare i propri dipendenti come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei loro diritti e promuovendone lo sviluppo professionale e personale;
- Considerare i propri fornitori come partner, non solo per la realizzazione delle attività aziendali ma anche per quanto riguarda la responsabilità sociale;
- Considerare i propri clienti come elemento fondamentale del successo della Massimo Lagostina, lavorando per la loro soddisfazione anche riguardo i requisiti di responsabilità sociale.

La Massimo Lagostina si impegna a:

- Uniformarsi a tutti i requisiti della norma SA 8000:2008;
- Garantire l'applicazione delle leggi nazionali, nonché ad ottemperare alle disposizioni contenute nei documenti ufficiali internazionali e alle loro interpretazioni;
- Garantire il costante monitoraggio e miglioramento del proprio sistema di gestione per la responsabilità sociale, definendo in sede di riesame della direzione obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento tramite l'aggiornamento annuale del presente bilancio sociale.

La Massimo Lagostina opera affinché i principi di responsabilità sociale siano seguiti da tutti i fornitori coinvolti nella realizzazione del servizio, a tale scopo, sia l'ambiente di lavoro, sia le parti interessate devono garantire il rispetto dei seguenti requisiti:

### **Condizioni di lavoro fondamentali**

Rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti:

- è proibito il ricorso a qualsiasi forma di coercizione fisica, corporale e mentale, offese verbali o qualsiasi offesa contro la dignità personale di qualsiasi dipendente o collaboratore.

### **Lavoro infantile e minorile**

Rifiuto dell'impiego di lavoro infantile, e minorile in genere, nel ciclo produttivo:

- è proibito l'impiego di personale di età inferiore ai 18 anni;
- nel caso in cui la Lagostina dovesse trovare a lavorare giovani lavoratori deve assicurare loro la possibilità di frequentare la scuola in modo tale che il tempo complessivo dedicato a scuola, lavoro e trasferimenti non superi le 10 ore al giorno;
- l'impiego di manodopera minorile non deve comunque rappresentare un mezzo di sfruttamento economico, no deve esporli a rischi relativi alla loro salute e sicurezza, ne attentare al loro sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale.

### **Lavoro coatto**

Rifiuto dell'impiego di lavoro coatto o forzato:

- è proibito impiegare personale contro la propria volontà e ricorrere ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di punizioni.

### **Salute e sicurezza dei lavoratori**

Diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro:

- la Massimo Lagostina mette a disposizione un posto di lavoro sicuro e salubre;
- la Massimo Lagostina ha nominato un RSPP che ha i compiti attribuiti dalla L. 81/08 (testo unico sulla sicurezza).

### **Libertà di associazione**

Rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva

- la Massimo Lagostina non ostacola l'elezione di rappresentanti sindacali o l'iscrizione ai sindacati ai suoi dipendenti;
- i rappresentanti sindacali non sono e non saranno discriminati, viene promossa la contrattazione collettiva.

### **Orario di lavoro e salario**

Diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto:

- la Massimo Lagostina garantisce il riconoscimento dello stipendio previsto dalla legislazione vigente, assicurandosi che sia sufficiente ad assicurare una vita dignitosa a tutta la famiglia;
- il lavoro non deve superare le 48 ore settimanali, compreso lo straordinario, che deve essere effettuato solo in casi eccezionali. In ogni caso è garantito almeno 1 giorno di riposo alla settimana.

### **Parità di salario e discriminazione**

Diritto ad un salario uguale tra uomo e donna e assenza di discriminazione:

- è vietata qualsiasi scorrettezza che pregiudichi il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansione svolta. Il diritto di pari opportunità deve essere rispettato anche in fase di assunzione o dimissione e anche in caso di promozione e formazione;
- è vietata ogni forma di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata sulla razza, sesso, età, religione, opinione politica, nazionalità e classe sociale.

### **Sistema di gestione della responsabilità sociale**

la Massimo Lagostina si impegna a:

- definire ed aggiornare la presente Politica di Responsabilità Sociale ed applicare tutti i requisiti della norma SA 8000:2008, oltre che tutte le norme nazionali ed internazionali attinenti;
- esaminare, in occasione dei periodici Riesami della Direzione, l'efficacia del sistema ed apportare le conseguenti azioni necessarie al miglioramento continuo del sistema;
- documentare le prestazioni del sistema di gestione della responsabilità sociale attraverso la redazione e l'aggiornamento annuale del Bilancio SA 8000:2008;
- assicurare che il personale sia adeguatamente formato sui requisiti della norma SA 8000:2008;
- nominare un rappresentante della direzione e favorire l'elezione di un rappresentante dei lavoratori per la SA 8000:2008;
- gestire e risolvere in modo efficace le eventuali non conformità.

La presente politica è stata definita dalla Direzione Generale e divulgata come previsto dal sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

## **6) Obiettivi e indicatori SA 8000:2008**

La casa dell'Anziano Massimo Lagostina, rispetta in modo rigoroso tutte le leggi in materia di responsabilità sociale; per tale motivo gli obiettivi definiti dalla Direzione Generale e condivisi dai dipendenti, sono volti al miglioramento continuo sia per quanto riguarda i dipendenti, i fornitori e i clienti della struttura.

I singoli obiettivi sono di seguito elencati:

CASA DELL'ANZIANO  
**MASSIMO LAGOSTINA**

---

### 6.1) Lavoro Infantile e lavoro obbligato

Operando nel pieno rispetto delle vigenti leggi, non è possibile che tale aspetto possa riguardare l'organizzazione della Casa dell'Anziano Massimo Lagostina. L'unico obiettivo definibile riguarda le parti interessate:

Descrizione	Azione	Responsabilità	Risorse	Obiettivo
Monitoraggio dei fornitori	Raccolta delle dichiarazioni dei fornitori	Amministrazione	Amministrazione	100 % delle dichiarazioni

**Indicatori:** n° dichiarazioni ricevute/tot. Fornitori;  
n° di provvedimenti/tot. Fornitori.

### 6.2) Salute e Sicurezza

Descrizione	Azione	Responsabilità	Risorse	Obiettivo
Abbassamento del numero degli infortuni	Formazione al personale	DG	RSPD	Azzeramento degli infortuni

**Indicatori:** n° infortuni '08/ n° infortuni '09;  
ore di formazione sulla sicurezza/n° dipendenti.

### 6.3) Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Descrizione	Azione	Responsabilità	Risorse	Obiettivo
Continuare a consentire l'esercizio dell'associazione e al diritto alla contrattazione collettiva	Monitoraggio dell'assenza di limitazioni e rilevazione della soddisfazione del personale	DG	Tutto il personale	Soddisfazione media del 90%
Mantenimento del livello di soddisfazione del personale	Mantenere il buon livello di comunicazione a tutti i livelli aziendali	DG	Tutto il personale	Soddisfazione media del 90%
Mantenere il livello di formazione interna fornita ai dipendenti	Favorire l'acquisizione dei crediti formativi per le figure interessate; Attuare il piano di formazione del personale	DG	Tutto il personale	Acquisizione di tutti i crediti previsti; Rispetto del piano di formazione.

**Indicatori:** n° questionari > di 75%/tot questionari;  
n° di rappresentanze sindacali;  
n° di adesione a sigle sindacali/n° dipendenti.

### 6.4) Discriminazione

Descrizione	Azione	Responsabilità	Risorse	Obiettivo
Favorire l'integrazione di lavoratori stranieri	Favorire la comunicazione	DG	Tutto il personale	Soddisfazione del personale straniero

**Indicatore:** n° lavoratori stranieri/ n° dipendenti.

### 6.5) Procedure disciplinari

Allo stato attuale non si rendono necessari obiettivi relativi alle pratiche disciplinari.

**Indicatore:** n° provvedimenti disciplinari/n° dipendenti

CASA DELL'ANZIANO  
MASSIMO LAGOSTINA

### 6.6) Orario di lavoro

Descrizione	Azione	Responsabilità	Risorse	Obiettivo
Diminuzione delle ore di straordinario	Mantenere l'efficienza dell'organizzazione e garantire la giusta pianta organica.	DG	Tutto il personale	Diminuzione del 10% delle ore di straordinario
Riduzione delle ore accumulate di ferie e di riposi compensativi	Gestione efficace dei turni di lavoro	DG	Tutto il personale	Azzeramento delle ore accumulate

**Indicatori:** n° ore di straordinario/n° dipendenti;  
tot. Ore accumulate/n° dipendenti.

### 6.7) Ospiti

Descrizione	Azione	Responsabilità	Risorse	Obiettivo
Aumento dell'obiettivo dell'indicatore monitorato dal sistema di gestione della qualità	Innalzamento della soglia del valore atteso	DG	Servizio di Psicologia; RSGG	Media dei questionari sopra al 75 %; Diminuzione del numero di reclami.
Rispetto della Carta dei diritti dell'Anziano	Monitoraggio	DG	Tutto il personale	0 Non Conformità

**Indicatori:** n° reclami '08/n° reclami'09;  
n° questionari > 75%/tot. Questionari.

### 6.8) Fornitori

Descrizione	Azione	Responsabilità	Risorse	Obiettivo
Inserire nei capitolati requisiti relativi alla SA 8000:2008	Aggiornamento dei capitolati e della procedura relativa agli approvvigionamenti	DG	Amministrazione	Introdurre, ove possibile, come requisito nelle gare d'appalto il possesso della certificazione SA 8000

**Indicatori:** n° fornitori certificati SA8000/tot. Fornitori;  
n° dichiarazioni ricevute/tot. Fornitori.

## **7) Sistema di gestione**

### **7.1) Politica**

La Politica aziendale è stata precedentemente trattata nella sezione 5 del presente documento.

### **7.2) Riesame della Direzione**

Tale punto risulta trattato e risolto nel Manuale di Gestione della Qualità.

### **7.3) Rappresentanti dell'Azienda**

Il rappresentante dell'azienda è formalmente nominato dalla Direzione Generale, che favorisce e incoraggia l'elezione di un rappresentante dei lavoratori.

### **7.4) Pianificazione e Implementazione**

La Massimo Lagostina garantisce che i requisiti della presente norma siano compresi e implementati a tutti i livelli dell'organizzazione; mediante:

- La definizione del funzionigramma, del mansionario e delle procedure operative necessarie allo svolgimento delle differenti mansioni;
- la formazione del personale di nuova assunzione;
- la formazione periodica e programmi di sensibilizzazione per il personale esistente;
- il continuo monitoraggio delle attività e dei risultati per dimostrare l'efficacia dei sistemi implementati in relazione alla politica aziendale e ai requisiti della SA 8000.

### **7.5) Controllo dei Fornitori/subappaltatori e subfornitori**

La Casa dell'Anziano Massimo Lagostina ha stabilito e mantiene attive procedure appropriate per la valutazione e la selezione dei fornitori sulla base della loro capacità di rispondere ai requisiti della SA 8000 e mantiene appropriate registrazioni dell'impegno alla responsabilità sociale dei fornitori in merito a:

- conformarsi a tutti i requisiti della SA 8000:2008;
- implementare tempestivamente azioni di rimedio e correttive con riguardo ad ogni non conformità;
- informare subitaneamente e prontamente l'azienda di qualsiasi rilevante relazione economica con altri fornitori;

### **7.6) Problematiche e Azioni Correttive**

Tale punto risulta trattato e risolto nel Manuale di Gestione della Qualità.

### **7.7) Comunicazione Esterna**

La Direzione Generale ha il compito di comunicare regolarmente, avvalendosi anche di opportuni mezzi di divulgazione, a tutte le parti interessate i dati e le altre informazioni riguardanti la performance aziendale in relazione ai requisiti della SA 8000:2008.

### **7.8) Accesso alla Verifica**

La Casa dell'Anziano Massimo Lagostina fornisce ragionevoli informazioni e permettere l'accesso delle parti interessate alla verifica di conformità ai requisiti della SA 8000:2008.

### **7.9) Registrazioni**

Tutte le registrazioni derivanti dall'implementazione del sistema di gestione della Responsabilità Sociale sono gestite secondo quanto previsto dal Sistema di gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

## 8) I Nostri Ospiti

L'Ente Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" nel 2007 ha ospitato 236 persone. Gli ospiti sono stati accolti nei vari nuclei (R.S.A. Nucleo Alzheimer e degenze extra ospedaliere) a seconda del grado di non autosufficienza e delle esigenze assistenziali.

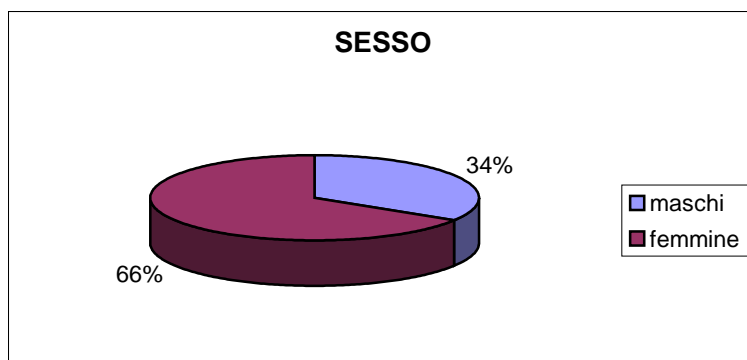
L'età media degli anziani ospitati nel 2008 è stata di 83 anni. 18 anziani hanno un'età compresa tra i 34 ed i 70 anni, 218 tra gli 71 ed i 101 anni.

L'età media degli ospiti è dunque alta, il che comporta una maggiore necessità assistenziale ed un maggiore carico di tempo rispetto agli standard minimi regionali previsti, in quanto spesso le condizioni cliniche e sanitarie sono molto serie.

ETA'	OSPITI
meno di 50 anni	2
tra 51 e 60 anni	4
tra 61 e 70 anni	12
tra 71 e 80 anni	57
tra 81 e 90 anni	111
tra 91 e 101 anni	50

### 8.1) Sesso

Tra gli ospiti della casa di riposo, nel 2008 vi era una netta maggioranza di femmine. Vi erano 156 femmine contro i soli 80 maschi; le femmine avevano un'età media di 84 anni, mentre i maschi di 79 anni.



### 8.2) Profili Assistenziali E Sanitari

Per l'applicazione dei profili assistenziali e sanitari di ciascun paziente, vengono utilizzati test e schede di valutazione che esplorano l'aspetto cognitivo, quello funzionale e quello sanitario della persona. I dati così raccolti vengono registrati e riassunti nella scheda di valutazione di ciascuno, dalla quale risulta il profilo di autonomia dell'anziano.

In base al livello di autonomia media degli ospiti della struttura, potranno essere paragonati i costi del personale, in quanto tali costi sono strettamente correlati.

CASA DELL'ANZIANO  
**MASSIMO LAGOSTINA**

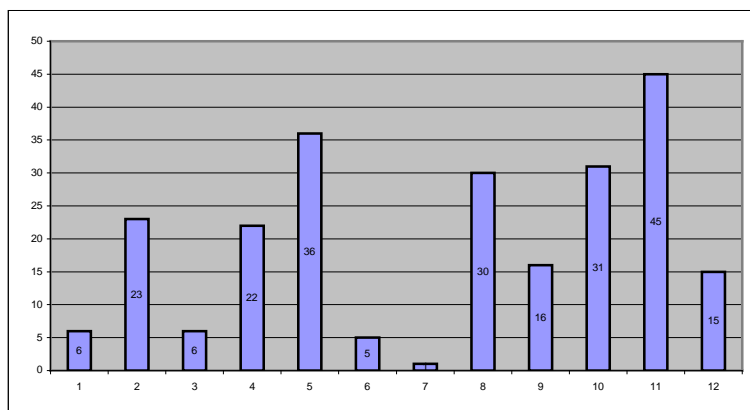
PROFILO ASSISTENZIALE /SANITARIO

N° OSPITI

1	Lucido e autonomo	6
2	Lucido, in parte dipendente	23
3	Lucido, deambula assistito	6
4	Lucido, gravemente dipendente	22
5	Confuso, deambulante autonomo	36
6	Confuso, deambulante assistito	5
7	Confuso, allettato	1
8	Confuso o saporoso, totalmente dipendente	30
9	Lucido, con elevata necessità di cure sanitarie	16
10	Confuso, con elevata necessità di cure sanitari	31
11	Profilo sanitario grave	45
12	Problemi comportamenti prevalente, discreta autonomia	15

**Totale al 31.12.2008**

**236**



### 8.3) Situazione Sanitaria

Il 50% degli ospiti della struttura è in una situazione di confusione e totale dipendenza, ben il 25% degli ospiti hanno un profilo sanitario grave che necessita di personale specializzato, in grado di garantire un'assistenza adeguata.

L'Ente cerca di rispondere in modo adeguato ai bisogni assistenziali e sanitari di tutti gli ospiti presenti nel presidio, con un percorso ed un piano individuale (PAI) che consenta la migliore assistenza possibile per l'ospite/utente.

Attualmente la Casa dell'Anziano "M. Lagostina" è suddivisa in quattro nuclei RSA alta intensità, un nucleo per degenze extra ospedaliere a valenza riabilitativa e un nucleo per demenze Alzheimer, per complessivi 104 posti letto, è convenzionato con l'ASL VCO di Omegna per competenza territoriale.

La suddivisione in nuclei non è stata una scelta casuale ma ragionata, valutata, sotto più aspetti. Significa raggruppare per situazioni omogenee le persone, affinché si possano dare risposte d'assistenza il più possibile personalizzate. Non solo, con il nucleo è ipotizzabile applicare uno staff di lavoro di persone dedicate. Questo, consente di avere sempre gli stessi operatori che lavorano con i medesimi ospiti, ottenendo benefici di conoscenza approfondita.

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

Infatti la Casa dell'Anziano "M. Lagostina" è dotata di una équipe interna per il corretto monitoraggio della situazione degli ospiti/utenti.

L'équipe interna è formata dal Responsabile di Presidio, dal Direttore Sanitario, dalla Psicologa, dalla coordinatrice infermieristica, dall'animatrice, dalla fisioterapista e dalla referente di Nucleo per la valutazione complessiva dell'ospite/utente e per la stesura del piano individuale di base, su cui lavorerà l'équipe che avrà in inserimento l'utente stesso.

Il PAI è il documento, redatto dall'équipe, attraverso il quale si descrivono le modalità operative a cui si attiene ogni operatore del nucleo per il raggiungimento dell'obiettivo individuato, al fine di mantenere o migliorare la qualità di vita dell'ospite all'interno del Presidio Socio Sanitario Assistenziale.

Tali obiettivi sono stati totalmente raggiunti per il 90% degli ospiti e parzialmente raggiunti per il 10%. Nel caso di obiettivi parzialmente raggiunti se ne sono analizzate le cause, ed è emerso che il mancato raggiungimento è stato provocato principalmente dal peggioramento delle condizioni fisiche dell'ospite o dalla sua non collaborazione. In tali circostanze l'obiettivo è stato allora riformulato.

#### 8.4) La soddisfazione dell'ospite

La soddisfazione dell'ospite, presso la Casa dell'Anziano Massimo Lagostina, è monitorata costantemente attraverso diversi strumenti:

- Servizio di Psicologia: Colloqui continui con gli ospiti ed i parenti;
- Responsabile del Sistema di gestione della Qualità e Servizio di Psicologia: somministrazione del questionario di customer satisfaction agli ospiti ed ai parenti;
- Direzione Generale: colloqui con parenti, ospiti, Asl e Distretto.

## 9) IL PERSONALE

Il presidio ha occupato direttamente, con rapporto di dipendenza o di collaborazione, 21 persone: 19 dipendenti e 2 liberi professionisti.

Le figure professionali impiegate sono le seguenti:

- direttore generale
- direttore sanitario
- coordinatrice infermieristica
- infermieri professionali
- fisioterapiste
- psicologa
- OSS
- impiegate amministrative
- manutentore

All'interno del presidio opera una cooperativa sociale per quanto riguarda il personale socio sanitario e ausiliario.

Le figure socio lavoratori impiegate sono le seguenti:

- referente di nucleo
- animatrici
- OSS
- guardarobiere
- receptionist
- ausiliari pulizie

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

Per quanto riguarda la ristorazione anche questo servizio è dato in appalto ad una società.

Le figure impiegate sono le seguenti:

- cuoco
- aiuto cuoco
- addetti alla cucina
- addetti al bar.

## 9.1) Sesso

All'interno dell'Ente lavorano 94 dipendenti – socio lavoratori di cui 8 sono maschi e 86 sono femmine. Tale differenza in fatto di sesso è dovuta ad una espressa volontà dell'ente perché le donne sono più adatte a svolgere tali ruoli di contatto con gli anziani soprattutto visto e considerato che la maggioranza degli ospiti sono donne, e quindi necessitano di assistenza (del pari) femminile che eviti imbarazzi e promiscuità. La priorità di impiego offerto alle donne contribuisce ad una precisa politica sociale di impiego femminile.

## 9.2) Qualifiche

I dipendenti dell'Ente possono essere suddivisi per mansione e ulteriormente per settore nel quale operano.

QUALIFICA	N° DIPENDENTI
Direttore generale	1
Impiegati	2
Infermieri professionali	8
Fisioterapiste	2
OSS	5
Manutentore	1

## 9.3) Tempo Di Permanenza

Per valutare effettivamente la soddisfazione dei lavoratori dell'Ente, uno dei metodi forse più efficace è sicuramente quello di valutare la durata nel tempo del rapporto di lavoro.

TEMPO	DIPENDENTI
meno di 1 anno	2
tra 1 e 3 anni	4
tra 4 e 6 anni	2
tra 7 e 10 anni	3
tra 11 e 15 anni	5
tra 16 e 20 anni	1
oltre i 20 anni	2

## 10) ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

### 10.1) Direzione Sanitaria

La Direzione Sanitaria è responsabile delle prestazioni sanitarie fornite agli ospiti della Massimo Lagostina. Va premesso che tutti gli ospiti della struttura, vista la tipologia di residenza, mantengono come prima interfaccia del servizio sanitario nazionale il proprio medico di base. Per tale motivo la Direzione Sanitaria ha il compito di coordinare e supervisionare le attività sanitarie indicate sia dagli enti inviati sia dai medici di base. Tale attività, di rilevanza fondamentale, permette sulla base dell'osservazione dell'ospite di mantenere la "regia" sul caso. E' infatti compito della Direzione sanitaria redigere e mantenere aggiornata ed archiviare la Cartella Sanitaria del paziente che contiene tutte le informazioni sanitarie dell'ospite. Altro compito della Direzione Sanitaria è la gestione delle emergenze sanitarie intesa come primo intervento sull'ospite.

La Direzione sanitaria nel quotidiano interviene sull'ospite, con il supporto del servizio Infermieristico, per il monitoraggio dei parametri definiti in cartella, per la verifica dell'efficacia delle terapie, per la verifica delle medicazioni e quanto altro concerne gli aspetti sanitari dell'ospite.

Ulteriore attribuzione della DS è la gestione del rapporto con il distretto, le asl e i medici di base e le strutture ospedaliere al fine di fornire un servizio puntuale e misurato alle effettive esigenze dell'ospite.

### 10.2) Servizio Infermieristico

Il Servizio infermieristico è coordinato dalla Capo Sala e esplica tutte le attività necessarie alla cura sanitaria degli ospiti della struttura. Il SI è presente in struttura 24 ore su 24.

### 10.3) Servizio di Fisioterapia e Riabilitazione

Il Servizio Riabilitativo all'interno della Massimo Lagostina ha lo scopo di ripristinare e/o mantenere le capacità motorie e/o cognitive dell'ospite stimolare le capacità residue al fine di migliorare la qualità della vita del paziente. Le Fisioterapiste della struttura intervengono sia sui pazienti RSA sia sui pazienti ADI.

### 10.4) Servizi erogati in RSA:

- Mantenimento e/o miglioramento delle capacità residue attraverso trattamenti riabilitativi specifici studiati in equipe per il singolo ospite
- Stimolazione e mantenimento delle funzioni cognitive in collaborazione con l'animatrice, attraverso laboratori di gruppo oppure sedute individuali
- Ginnastica dolce (in gruppo), per mantenere articolarietà e capacità manipolatorie
- Prevenzione decubiti, in collaborazione con servizio infermieristico
- Richiesta di fornitura ausili
- Somministrazione di scale di valutazione specifiche, compilazione del pai (area motoria)
- Partecipazione all'equipe ( analisi del caso, verifiche programmi, richiesta visite specifiche ....)

### 10.5) Servizi erogati in ADI:

- Rieducazione funzionale e riabilitazione di lesioni ortopediche e/o neurologiche
- Prevenzione decubiti in collaborazione con il servizio infermieristico
- Richiesta fornitura ausili
- All'occorrenza somministrazione di scale di valutazione specifiche
- Partecipazione all'equipe (analisi del caso, verifiche programmi, richiesta visite specifiche, ...)

### 10.6) Servizio di Psicologia

La Direzione Generale della Casa dell'Anziano Massimo Lagostina ha deciso di avvalersi di un servizio di psicologia a supporto degli ospiti, dei familiari degli stessi e degli operatori. Si riportano di seguito le attività svolte dal servizio di psicologia in relazione alle differenti fasi del processo ed ai diversi interlocutori:

### 10.7) Accoglienza

- La Psicologa della struttura ha il compito di incontrare i parenti degli ospiti per redigere la biografia dell'ospite che verrà poi condivisa in equipe e sarà parte integrante del PAI.;
- Rileva le dinamiche familiari e le aspettative, nonché fornisce le prime indicazioni sull'organizzazione della struttura (es. strutturazione dei nuclei, criteri di autosufficienza, etc.);
- Fornisce indicazione sui tempi e i modi di sviluppo dei PAI;
- Rileva il carico assistenziale all'ingresso al fine di determinare il nucleo di appartenenza e il conseguente livello assistenziale e lo stato mentale dell'ospite;
- Redige la scheda socioassistenziale regionale;
- Verifica la presenza di eventuali disturbi del comportamento.

### 10.8) Gestione PAI

- Compila le scale di valutazione previste dal DGR relativo alle RSA da inserire nei PAI;
- Mantiene lo scadenziario dei PAI;
- Comunica e condivide con i parenti il contenuto dei PAI annotando eventuali annotazioni da portare in equipe;
- Verifica e controlla che siano seguite le indicazioni dei PAI.

### 10.9) Operatori della struttura

- Offre consulenza agli operatori socio assistenziali nel caso di difficoltà nella relazione con l'ospite e/o i familiari;
- Fornisce consulenza sulla programmazione delle attività di Animazione;
- Fornisce supporto formativo e psicologico agli operatori.

### 10.10) Ospiti e parenti

- Rileva la soddisfazione degli ospiti e dei parenti al fine di monitorare la percezione del servizio reso dalla Lagostina, sia in momenti non strutturati sia attraverso opportuni strumenti di rilevazione;
- Comunica con il Servizio Specialistico del caso eventuali disturbi del comportamento e le misure adottate oltre che l'andamento.

### 10.11) Equipe

La Massimo Lagostina ha scelto l'equipe come momento elettivo di comunicazione fra le diverse figure professionali, si riunisce bisettimanalmente ed ha il compito di:

- Comunicare alla Direzione eventuali proposte di miglioramento sia dal punto di vista organizzativo sia clinico-assistenziale;
- Definisce le modalità (nucleo e camera assegnata) e i tempi di ingresso degli ospiti;
- Supervisiona il lavoro degli operatori;
- Redige ed aggiorna i PAI;
- Rileva eventuali cambiamenti clinici e propone i correttivi necessari.

Tutte le attività sopraelencate sono registrate su apposito verbale archiviato su supporto informatico.

## 10.12) Animazione

Il Servizio di Animazione è compreso nell'appalto di gestione dell'assistenza ed è regolamentato dal capitolato di appalto e dal relativo progetto di gestione del fornitore.

## 11) I SERVIZI

### 11.1) Lavanderia

Il servizio si occupa della biancheria personale degli ospiti, mentre per quanto riguarda il lavaggio della biancheria da letto il servizio è dato in appalto esterno.

Viene chiesto, ai parenti dei signori ospiti, di cucire i numeri identificativi sulla biancheria in modo chiaro e visibile, per facilitare il lavoro degli operatori. Ai parenti degli ospiti si consiglia di provvedere al lavaggio di eventuali capi particolarmente delicati.

### 11.2) Ristorazione

La cucina, modernamente attrezzata è impostata secondo la recente normativa nel rispetto del Decreto Legislativo 26.05.1997, n. 155 direttiva 93/43 CEE del 14.06.1993, in materia di igiene dei prodotti alimentari, HACCP.

Il servizio è dato in appalto esterno, i pasti tengono presente le varie esigenze, le patologie degli ospiti e le eventuali diete.

Il menù, approvato dalla ASL VCO, rispetta i ritmi stagionali: c'è un programma invernale ed uno estivo. Ogni programma stagionale conta, a sua volta, quattro menù che cambiano di settimana in settimana. Il personale della cucina garantisce un ottimo servizio con la preparazione di piatti prelibati e gustosi. Il personale garantisce inoltre, in occasione di feste e manifestazioni varie, rinfreschi e coffee break.

La sala ristorazione offre, su richiesta, l'opportunità di pranzare con i propri cari, per parenti ed amici.

### 11.3) Pedicure e Callista

Viene di norma compreso nell'ambito dell'assistenza diretta alla persona. In caso di particolari necessità è previsto l'intervento di una callista mensilmente.

### 11.4) Pettinatrice e Parrucchiere

Per il rispetto e il mantenimento della dignità della persona il servizio di pettinatrice e parrucchiere è effettuato da una ditta esterna nei locali appositamente attrezzati.

Il normale servizio di lavaggio e asciugatura dei capelli (dopo il bagno) viene svolto dalle addette all'assistenza.

### 11.5) Bar

Al piano terra c'è un locale adibito a bar sempre dato in appalto alla ditta di ristorazione.

Serve per gli ospiti e per i loro famigliari oltre che per il personale. Può essere occasione per familiarizzare e per gustare un buon caffè....

### 11.6) Servizio religioso

Sempre al piano terra c'è un locale adibito a Cappella per il culto.

E' uno dei diritti dell'utente esprimere il suo "credo religioso" nella forma e nel modo ad esso più consono. Il servizio è svolto tre giorni alla settimana.

## 12) I VOLONTARI

L'Ente crede fortemente nel ruolo del volontariato, come risorsa indispensabile da affiancare proficuamente al lavoro dei nostri operatori.

Per tale motivo, si è lavorato negli anni per integrare ed esaltare il ruolo del volontariato.

Attualmente, il volontariato opera quale supporto nei momenti precedenti le funzioni religiose per accompagnare gli ospiti verso la cappella ove si svolge la funzione religiosa.

Inoltre, attraverso una convenzione con l'ASL VCO l'Ente conta su un'associazione di volontariato "Gruppo Volontariato ospedaliero" di Omegna che opera all'interno ogni pomeriggio facendo un'opera di sostegno agli ammalati e, in qualche caso, di aiuto diretto specifico di lieve entità (imboccare, spostamenti con la carrozzella, ecc.).

## 13) IL SERVIZIO CIVILE

Il servizio civile gode di massima attenzione e considerazione presso l'Ente. Esso è indispensabile sia per la mission proprio dell'Ente che per l'importanza da esso rivestita nel contesto in cui l'Ente medesimo opera. La sua importanza viene vista non solo come sfondo di un orizzonte che si esaurisce nell'arco dei dodici mesi in cui lo stesso si esplica, ma come possibilità "educativa" in prospettiva futura, non ultima quale possibile approdo lavorativo.

Per tutti questi motivi, la RSA "Massimo Lagostina" di Omegna ha provveduto negli ultimi anni a partecipare al progetto insieme ad altri Enti territoriali e non volto al riconoscimento di risorse di servizio civile.

## 14) QUALITÀ

La Casa dell'Anziano Massimo Lagostina ha implementato e certificato il proprio sistema di gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 al fine di garantire le risposte che meglio soddisfino i bisogni degli utenti, attraverso la personalizzazione degli interventi ed il miglioramento continuo della qualità del servizio.

### 14.1) Politica per la qualità

La Massimo Lagostina pone come obiettivo primario della propria attività la soddisfazione del cliente, con riferimento sia ai servizi forniti sia alla formazione del personale qualificato; a tal fine, inoltre, ritiene di fondamentale importanza un costante impegno per la qualità in ogni settore dell'organizzazione.

È convinzione della Direzione che una tale politica per la qualità porti vantaggi concreti all'organizzazione ed ai clienti, in misura tale da comportare il soddisfacimento di entrambi.

La Direzione, con riferimento alla politica aziendale per la qualità, ha identificato i seguenti obiettivi:

1. implementare e mantenere un sistema di controllo del rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, definiti dalla norma SA 8000:2008, al fine di: sviluppare, mantenere e rafforzare politiche e procedure per gestire le situazioni che essa può controllare o influenzare e di dimostrare alle parti interessate che le politiche, le procedure e le prassi sono conformi ai requisiti della SA 8000;
2. mantenere un Sistema Qualità aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 quale mezzo di conduzione delle attività aziendali, al fine di dare un'adeguata confidenza al cliente nell'ambito contrattuale, della propria capacità di evitare situazioni non conformi durante il processo di pianificazione ed erogazione del servizio;
3. mantenere, attraverso le opportune attività di formazione, un adeguato livello di competenza del personale, inteso come capacità ad affrontare le problematiche tecniche e gestionali della RSA senza improvvisazioni ed

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

in linea con le aspettative del cliente;

4. mantenere un adeguato livello di puntualità, verso se stessi e verso gli altri, attraverso il proprio impegno professionale ed un'attenta pianificazione delle attività, al fine di soddisfare gli impegni assunti od attesi dal cliente esterno o interno;
5. ottenere un miglioramento continuo della qualità dei prodotti e servizi acquistati, attraverso una stretta collaborazione con i fornitori e collaboratori esterni che rispettino i requisiti della norma SA 8000;
6. mantenere il pieno coinvolgimento del personale a tutti i livelli affinché, comprendendo pienamente la politica aziendale per la qualità, collabori attivamente al mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità.

Tali obiettivi generali sono poi tradotti in obiettivi specifici di dettaglio, quanto più possibile supportati da parametri numerici soggetti a controllo, che vengono definiti, controllati e sistematicamente aggiornati nel corso dei Riesami del Sistema Qualità da parte della Direzione.

Al fine di assicurare che la politica per la qualità sia attuata e sostenuta a tutti i livelli della società, la Direzione dispone che essa sia verificata periodicamente attraverso i responsabili dei vari settori nell'ambito delle Visite Ispettive Interne di cui viene tenuta registrazione.

## 15) DATI ECONOMICI

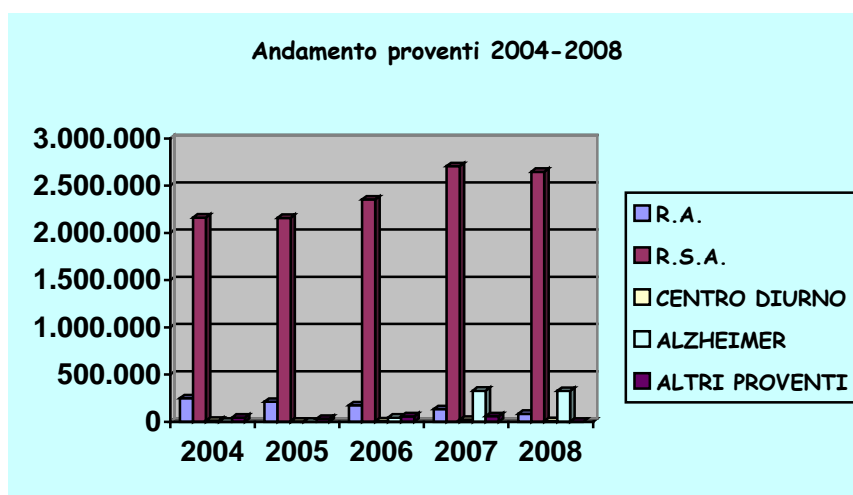
### 15.1) Proventi

Nel 2008 il totale dei proventi derivante dal Conto Consuntivo è ammontato a euro 3.132.703 così ripartiti:

L'analisi dei dati evidenzia la preponderanza economica delle attività di tipo socio-assistenziale rispetto alle altre attività:

Area di attività'	Dettagli	Importo 2008 in euro	Incidenza % sul totale
<b>R.A.</b>	Rette degenti, contributi CISS per integrazioni rette	85.657	2,74%
<b>R.S.A.</b>	Rette degenti, contributi sanitari ASL, contributi CISS per integrazioni rette	2.648.031	84,53%
<b>CENTRO DIURNO RSA/ALZHEIMER</b>	Rette degenti	6.352	0,2%
<b>ALZHEIMER</b>	Rette degenti, contributi sanitari ASL	337.345	10,45%
<b>ALTRI PROVENTI</b>	Interessi bancari, ecc.	65.318	2,08%

I proventi assistenziali sono costituiti dalle rette che gli ospiti in soggiorno definitivo, temporaneo e in centro diurno pagano alla struttura (retta alberghiera) e dal contributo regionale per le spese sanitarie sostenute a favore degli ospiti non autosufficienti.



CASA DELL'ANZIANO  
**MASSIMO LAGOSTINA**

## 15.2) Oneri

I principali tipi di oneri per la gestione della Casa dell'Anziano Massimo Lagostina sono:

1. spese di gestione (vitto, luce, gas manutenzioni, pulizie, varie, professionisti, gestione rsa)
2. spese per il personale
3. Imposte e tasse

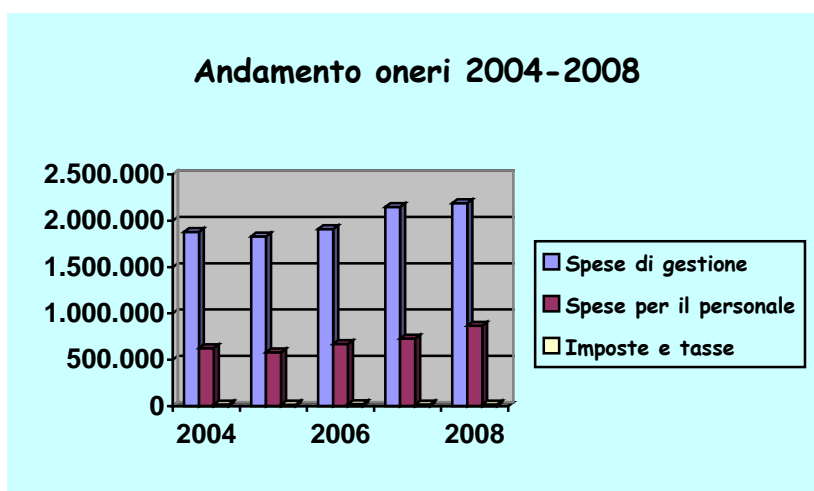
Nel 2008 il totale degli oneri derivante dal Conto Consuntivo è ammontato a € 3.073.862 così ripartito:

Tipologia di onere	Importo 2008 in euro	Incidenza % sul totale
Spese di gestione della casa	2.190.327	24,97%
Spese per il personale	866.404	74,47%
Imposte e tasse	17.131	0,56%

L'analisi dell'andamento degli oneri dell'anno 2008 rispetto agli anni antecedenti evidenzia il costante trend di crescita degli oneri di personale, derivante in parte dagli adeguamenti contrattuali ed in parte da aumenti di organico riferiti a figure obbligatorie al fine del mantenimento degli standards di accreditamento per la RSA.

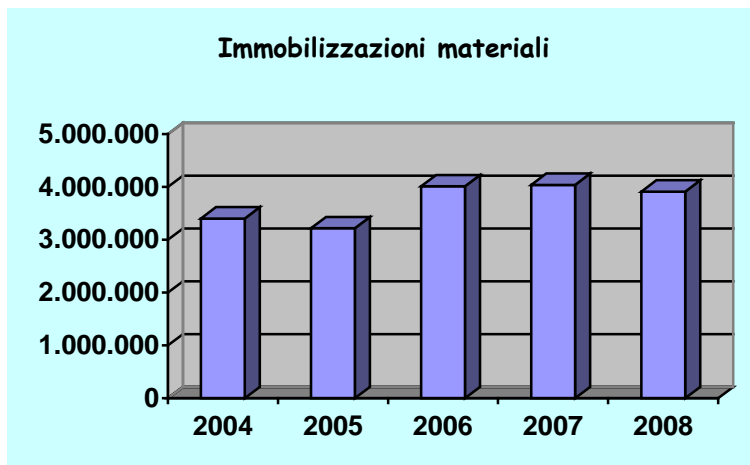
L'aumento percentuale degli oneri di personale è comunque inferiore al trend percentuale di crescita dei proventi della RSA. Questo dato evidenzia l'efficacia delle impostazioni in tutte le aree di attività di azioni di monitoraggio e riduzione degli oneri e di ottimizzazione delle risorse attraverso gli strumenti tipici del controllo di gestione. I costi gestionali sono aumentati del 1,94% rispetto al precedente esercizio 2007. I più rilevanti sono quelli riferiti al personale assistenziale (cooperativa) per l'aumento degli standard gestionali della DGR 17/95 oltre a quelli relativi alla lavanderia per l'aumento dei prezzi della biancheria a noleggio avvenuto tramite gara d'appalto pubblica.

Oltre 5.000 € sono stati inoltre spesi nel 2008 per la formazione e la sicurezza dei lavoratori.



### 15.3) Stato patrimoniale

Il Patrimonio dell'Ente è costituito da un immobile acquistato dall'Ente e da un immobile di nuova costruzione. L'analisi dell'andamento delle immobilizzazioni materiali degli ultimi anni evidenzia la crescita del valore dei fabbricati:



Direzione Generale  
Rappresentante dei lavoratori SA:8000

f.to **Bisca dott. Rino**  
f.to **Minazzi Stefania**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Consiglio di Amministrazione

Presidente  
Vice Presidente  
Consigliere  
Consigliere  
Consigliere

f.to **Piazza Teresio**  
f.to **Soldani Adriano**  
f.to **Maulini Giuseppe**  
f.to **Ruschetti Sandro**  
f.to **Primatista Ezio**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_