

## **BILANCIO SOCIALE ANNO 2011**

## INDICE

- 1. INTRODUZIONE**
  - 1.1 Perché un Bilancio Sociale
  - 1.2 La storia
  - 1.3 Mission
  - 1.4 La Struttura
  - 1.5 Unità Operative
- 2. BILANCIO**
- 3. DEFINIZIONI**
- 4. IDENTIFICAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE E DELLE LORO ASPETTATIVE**
- 5. POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE**
- 6. I NOSTRI OSPITI**
  - 6.1 Sesso
  - 6.2 Profili assistenziali e sanitari
  - 6.3 Situazione sanitaria
  - 6.4 La soddisfazione dell'Ospite
- 7. IL PERSONALE**
  - 7.1 Sesso
  - 7.2 Qualifiche
  - 7.3 Soddisfazione personale
- 8. ATTIVITA' ASSISTENZIALI**
  - 8.1 Direzione sanitaria
  - 8.2 Servizio infermieristico
  - 8.3 Servizio di fisioterapia e riabilitazione
  - 8.4 Servizi erogati in RSA
  - 8.5 Servizi erogati in ADI
  - 8.6 Servizio di psicologia
  - 8.7 Animazione
- 9. I SERVIZI**
  - 9.1 Lavanderia
  - 9.2 Ristorazione
  - 9.3 Pedicure e callista
  - 9.4 Pettinatrice e parrucchiere
  - 9.5 Bar
  - 9.6 Servizio religioso
- 10. I VOLONTARI**
- 11. L'IMPATTO AMBIENTALE**
- 12. QUALITA'**
  - 12.1 Politica per la qualità
- 13. DATI ECONOMICI**
  - 13.1 Proventi
  - 13.2 Oneri
  - 13.3 Stato patrimoniale

## 1) INTRODUZIONE

### PERCHE' UN BILANCIO SOCIALE

Per il terzo anno consecutivo, la Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina", pubblica il Bilancio Sociale al fine di rendere la propria attività trasparente e valorizzare l'impatto che l'attività stessa ha sul territorio in cui la RSA opera.

Riteniamo infatti che il Bilancio Sociale rappresenti uno strumento privilegiato per **informare, comunicare e condividere** le tappe di un percorso che porta, anno dopo anno, al raggiungimento degli obiettivi della RSA.

La RSA presta cure ed assistenza a persone anziane ed a soggetti fragili; è necessario farlo bene scegliendo la strada della continua crescita qualitativa e della costante ricerca di nuovi modelli.

Per questo siamo convinti che il dialogo tra i parenti degli Ospiti, i lavoratori, gli utenti, i fornitori e tutti gli altri stakeholders (ASL, Comuni, Regione ecc.) sia un'occasione di confronto e perciò di reciproco arricchimento.

**Non esiste modo più efficace per migliorarsi che essere valutati nel proprio agire.**

La Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" è un'organizzazione fortemente radicata sul territorio in quanto:

- eroga servizi alla cittadinanza locale;
- impiega lavoratori residenti nei comuni limitrofi;
- utilizza, ove possibile, fornitori e prodotti locali.

Queste caratteristiche ne fanno una importante realtà economica locale che soddisfa i bisogni della popolazione e contribuisce in questo modo a creare occupazione e reddito sul territorio.

## 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 omegnesi, 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.

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.

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

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.

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

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

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.

## 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").

## 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

## 1.5) UNITA' OPERATIVE

### **Unità sanitaria**

Oltre al medico ed alla responsabile infermieristica, l'équipe prevede 10 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 alla responsabile 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 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 (ASL VCO), ambulatorio guardia medica (ASL VCO), 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.

## 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.

## 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

La RSA "Massimo Lagostina" ha identificato come propri Stakeholder quei soggetti che direttamente o indirettamente sono interessati al servizio da essa erogato.

Si possono distinguere i clienti interni dai clienti esterni:

### Stakeholder Interni

Risorse umane: Sono gli operatori che quotidianamente contribuiscono alla realizzazione delle attività.

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.

### Stakeholder Esterni

Ospiti: destinatari del servizio sanitario e socio assistenziale erogato dalla struttura in regime di degenza.

Familiari: coloro che necessitano delle informazioni necessarie per il disbrigo degli impegni amministrativi e a volte di un sostegno nelle scelte relative ai propri cari.

Fornitori: singoli o società che sono legati alla struttura da rapporti contrattuali per la fornitura di prodotti, servizi generali, prestazioni di manodopera per prestazioni di vario genere.

Enti e Istituzioni: sono i destinatari di un debito informativo: Regione, Asl, Comune, Università e scuole di specializzazione (tirocinanti).

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.

## **POLITICA PER LA RESPONSABILITA' 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, né 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) I NOSTRI OSPITI

L'Ente Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" nel 2010 ha ospitato 267 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.

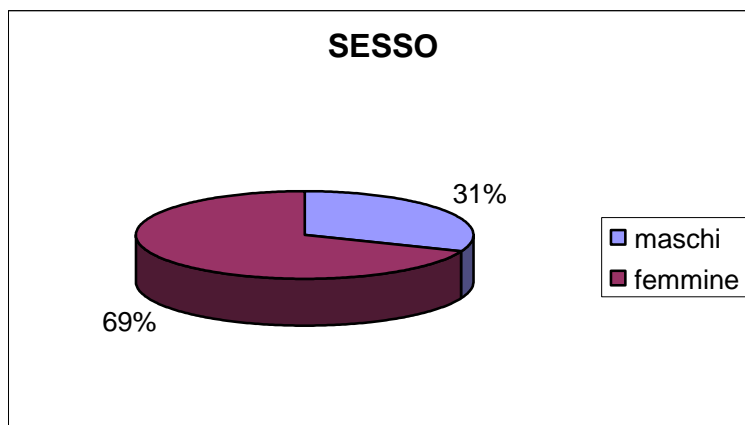
L'età media degli anziani ospitati nel 2010 è stata di 82 anni. 43 anziani hanno un'età compresa tra i 41 ed i 70 anni, 224 tra gli 71 ed i 104 anni.

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	1
tra 51 e 60 anni	6
tra 61 e 70 anni	36
tra 71 e 80 anni	57
tra 81 e 90 anni	126
tra 91 e 101 anni	41

### 6.1) Sesso

Tra gli ospiti della casa di riposo, nel 2010 vi era una netta maggioranza di femmine. Vi erano 184 femmine contro i soli 83 maschi; le femmine avevano un'età media di 81 anni, mentre i maschi di 77 anni.



### 6.2) 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	14
2 Lucido, in parte dipendente	22
3 Lucido, deambula assistito	16
4 Lucido, gravemente dipendente	15
5 Confuso, deambulante autonomo	28
6 Confuso, deambulante assistito	18
7 Confuso, allettato	8
8 Confuso o saporoso, totalmente dipendente	26
9 Lucido, con elevata necessità di cure sanitarie	23
10 Confuso, con elevata necessità di cure sanitari	30
11 Profilo sanitario grave	43
12 Problemi comportamenti prevalente, discreta autonomia	24
Totale al 31.12.2010 267	

### 6.3) Situazione Sanitaria

L'80% degli ospiti della struttura è in una situazione di confusione e totale dipendenza, e ben il 54% 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.

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

Il P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) è il principale strumento di lavoro e conoscitivo che ci permette di offrire cure ed assistenza specifiche per ogni ospite.

Il modello P.A.I. attualmente in uso è stato condiviso con l'ASL VCO. All'interno del P.A.I., risultante dal lavoro d'equipe, sono segnalate le problematiche relative ad ogni singolo Ospite, gli obiettivi, gli interventi e le figure preposte al raggiungimento degli obiettivi stessi nonché i tempi di attuazione e verifica (prestabiliti, ma modificabili in itinere).

La raccolta di informazioni che compongono il PAI inizia con l'ingresso in struttura tramite colloquio con l'ospite e i suoi famigliari (o altre figure significative per l'ospite), vengono così raccolte notizie di ordine:

- sanitario
- assistenziale
- psico-sociale (con particolare riferimento alla sua storia biografica, alle preferenze ed inclinazioni, alle aspettative rispetto al soggiorno o al progetto assistenziale).

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

Questo fondamentale approccio con l'ospite e la sua famiglia, permette di cominciare a condividere problemi, risorse e soluzioni.

L'équipe multidisciplinare che opera in Struttura è formata da:

- direttore generale
- direttore sanitario
- psicologa
- coordinatrice infermieristica
- responsabile di nucleo
- OSS
- tecnico della riabilitazione
- animatore

e si riunisce settimanalmente nella Sala consiliare dell'Ente.

All'équipe multidisciplinare è invitato anche il MMG.

## Direttore sanitario

Anche all'interno dell'équipe, egli rimane il responsabile della cura e dell'assistenza sanitaria della persona, e dispone le prestazioni assistenziali, sanitarie e non, necessarie per il miglior mantenimento delle condizioni di salute e di vita dell'ospite e per la sua cura.

## MMG

Il medico curante dispone sugli aspetti fondamentali di rilevanza sanitaria di trattamento dell'ospite, dando le relative prescrizioni al direttore sanitario, che a sua volta trasmetterà al personale infermieristico e di terapia della riabilitazione che agisce sulla base delle indicazioni dello stesso.

## Coordinatrice infermieristica

Contribuisce fornendo il proprio background professionale ed esperienziale, nonché assicurando che l'opera di vigilanza e controllo delle II.PP. nei Nuclei RSA garantisca pienamente l'area delle prestazioni sanitarie. Essa esercita, altresì, la funzione di collegamento tra la sfera delle prestazioni sanitarie e delle relative indicazioni con quella delle attività di assistenza alla persona, sempre attinente l'ambito delle funzioni di rilevanza sanitaria.

## Psicologa

Porta in équipe l'esame della componente cognitivo comportamentale dell'ospite (attraverso la somministrazione di test), l'analisi dei bisogni assistenziali, la valutazione della storia di vita, delle abitudini, delle dinamiche familiari e, con riferimento alla famiglia, delle aspettative relative al progetto assistenziale. Inoltre, sovrintende al compito di prevenzione del burn out del personale e si rende disponibile con uno "sportello" di ascolto continuo, nonché con svolgimento di compiti formativi.

## Tecnico della riabilitazione

Partecipa apportando il proprio bagaglio professionale ed esperienziale, volto allo svolgimento di programmi individuali di trattamento finalizzati al mantenimento e – ove e se possibile – di recupero parziale dell'ospite. Esso esercita, altresì, la funzione di collegamento tra la sfera delle prestazioni riabilitative e i soggetti preposti all'autorizzazione di eventuali ausili.

## Operatore Socio Sanitario

Questa figura, che normalmente assicura i compiti di assistenza diretta alla persona, in applicazione delle direttive del personale medico e su indicazione del personale infermieristico, nell'équipe porta tutte le capacità di osservazione dell'Ospite, vista la vicinanza quotidiana con esso. All'interno del Nucleo RSA, poi, esso svolge il compito di tutor.

## Animatore

Esso, che ha il compito di promuovere la socializzazione e l'integrazione degli ospiti fra di loro e, con le altre figure professionali, cura la parte relativa al benessere dell'Ospite inteso come benessere di stare in gruppo, apportando anche quella forza che deriva dall'analisi dell'Ospite, le Sue reazioni in gruppo, la Sua voglia di

lavorare con gli altri. Opera, inoltre, in accordo con l'équipe la progettazione individualizzata di programmi animativi/occupazionali.

#### Responsabile di nucleo

All'interno dell'équipe multidisciplinare, si pone quale garante della corretta esecuzione delle attività relative alla professionalità ed il coordinamento del complesso degli Operatori O.S.S.

Funge da collegamento fra il personale e la direzione, nei confronti della quale ha l'obbligo di relazione sull'andamento delle diverse attività.

Il tutto viene coordinato dal Direttore Generale, che supervisiona le varie figure.

L'équipe medico sanitaria considera le informazioni raccolte e definisce degli obiettivi specifici, tenendo presente che il risultato atteso è il miglior benessere possibile della persona ospite della struttura, nonostante malattia o disabilità.

Quanto deciso in équipe viene condiviso da tutto il personale, che si occupa dell'assistenza di ogni ospite.

Il periodo di conoscenza dell'ospite durante il quale il personale, ciascuno per le proprie specifiche competenze professionali, raccoglie (tramite colloqui, somministrazione test, visite mediche, ecc.) elementi sull'ospite e sui suoi familiari (problemi clinici e psicologici, problemi relazionali, problemi funzionali ecc.) ed annota quanto emerge, al fine di confermare o modificare i rilievi raccolti nei passaggi precedenti.

Il P.A.I. è un documento aperto, soggetto a verifica periodica, gli obiettivi individuali sono misurabili e valutabili nel tempo.

L'ospite con capacità cognitive integre e capacità di autodeterminazione ha un ruolo significativo nella discussione del suo progetto. Negli altri casi, la stesura definita del PAI viene condivisa con la famiglia.

I familiari collaborano alla buona riuscita del progetto assistenziale, apportando, quando necessario, suggerimenti, critiche e dando un supporto concreto all'accoglienza dell'ospite.

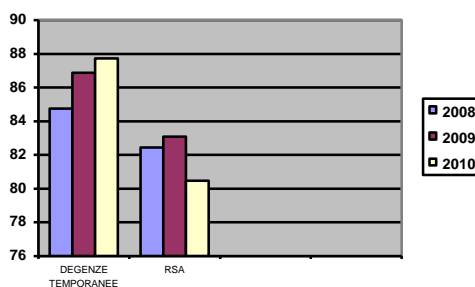
Lo scopo del lavoro di stesura del PAI, con relativi obiettivi e rivalutazione successive è di diventare un processo dinamico che segue l'evolversi nel tempo dell'ospite e dei suoi problemi in struttura durante il soggiorno.

#### **6.4) 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: somministrazione del questionario di customer satisfaction agli ospiti ed ai parenti;
- Direzione Generale: colloqui con parenti, ospiti, Asl e Distretto.

Il livello di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari è sempre molto elevato. Anche la soddisfazione del cliente svolta nel corso dell'anno 2010 evidenzia un livello elevato, in quanto quasi tutte le risposte sono o di "soddisfatto" o "molto soddisfatto", portando così una percentuale pari al 87,73% per quanto riguarda le degenze temporanee e 80,47 % per gli ospiti ricoverati in RSA, come risulta dal seguente grafico.



## 7) IL PERSONALE

Nelle imprese di servizi alla persona la qualità dei servizi erogati è strettamente connessa con la qualità del personale impiegato. Partendo da questa considerazione la direzione ha sempre posto molta attenzione alla gestione delle risorse umane. Attenzione che si articola in attività di formazione continua, rapporti consolidati, mantenimento e costanza del rapporto stesso.

Per motivi organizzativi la Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" ha scelto di affidare in out-sourcing alcuni servizi. I contratti di esternalizzazione prevedono comunque una sorveglianza mirata sui servizi erogati in modo tale da garantire un elevato standard qualitativo dei medesimi e la massima soddisfazione da parte degli utenti.

Al 31 dicembre 2010 presso la RSA Lagostina erano assunti 26 addetti di cui 20 con rapporto di dipendenza, 2 con contratto di libera professione, 1 lavoro occasionale e 2 tramite lavoro interinale.

Il personale è prevalentemente residente nel comune di Omegna e nei comuni limitrofi alla sede dell'Ente; confermando le profonde radici nel territorio: gli ospiti provengono dallo stesso territorio da cui proviene il personale che li assiste.

Le figure professionali, dipendenti dell'Ente, 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

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.

### 7.1) 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.

## 7.2) 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	10
Fisioterapiste	2
OSS	5
Manutentore	1

## 7.3) Soddisfazione del personale

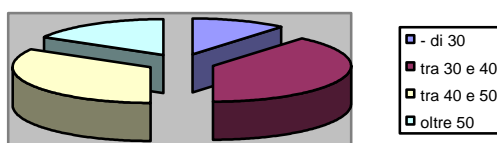
Per verificare la soddisfazione dei lavoratori dell'Ente si è provveduto, nell'anno 2010, alla distribuzione di un questionario in grado di tratteggiare una situazione generale che consenti considerazioni importanti infatti sono stati raccolti 18 questionari su un totale di questionari distribuiti di 19, raggiungendo quindi una percentuale di risposta pari al 95%.

Il totale dei dipendenti è formato per l'85% da donne e per il restante 15% da uomini.

Il 16,67% dei rispondenti ha oltre 50 anni; il 33,33 % tra i 40 e 50 ed il 38,89% tra i 30 e 40 e solo l'11,11% meno di 30.

Il 77,78% lavora nell'Ente da almeno due anni.

### Età dipendenti

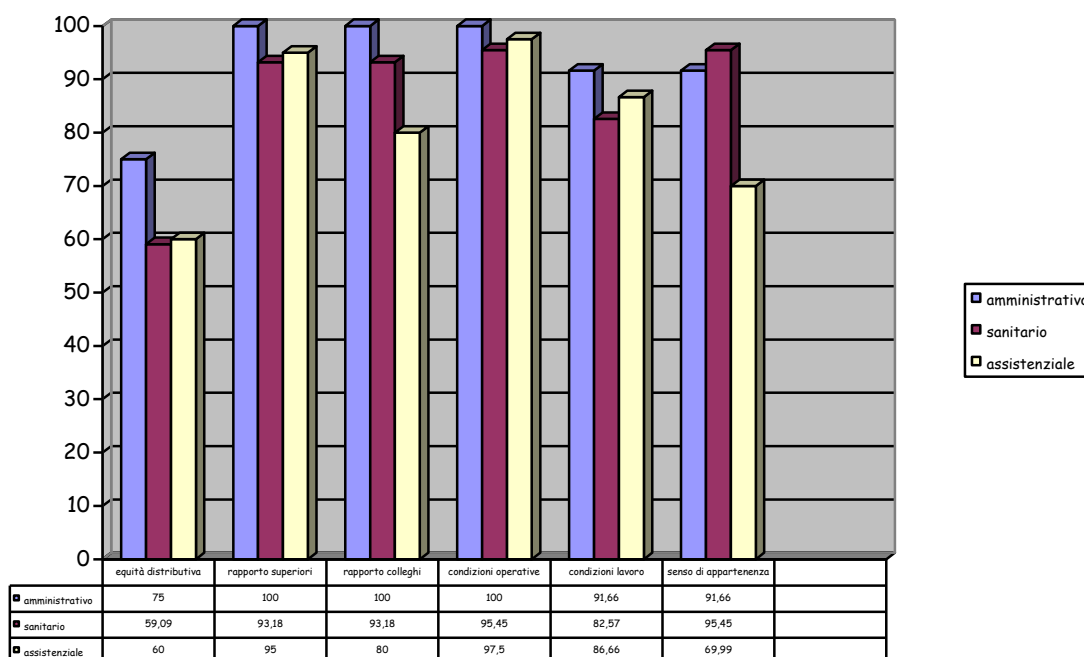


Dalla customer satisfaction è emerso che per i dipendenti hanno un'importanza maggiore tre fattori: le condizioni operative, i rapporti con i colleghi e con i superiori.

La soddisfazione per l'equità distributiva, cioè la retribuzione, sembra essere uno degli elementi di maggior insoddisfazione: in particolare questa insoddisfazione è maggiore nel settore sanitario (59,09%) mentre le condizioni operative e il rapporto con i superiori ed i colleghi sono il punto di forza della Residenza.

Nella tabella sotto riportata si è ricavato l'incidenza che hanno i diversi aspetti sulla soddisfazione lavorativa globale.

Indici relativi alle componenti della soddisfazione lavorativa	Percentuale di soddisfazione globale
Soddisfazione per l'equità distributiva	64,70 %
Soddisfazione per il rapporto con i superiori	96,06 %
Soddisfazione per il rapporto con i colleghi	91,06 %
Soddisfazione per le condizioni operative	97,65 %
Soddisfazione per le condizioni di lavoro	86,96 %
Soddisfazione per il senso di appartenenza	85,70 %



## 8) ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

### 8.1) 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 invianti 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.

## 8.2) 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.

## 8.3) 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.

## 8.4) 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 ...)

## 8.5) 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, ...)

## 8.6) Servizio di Psicologia

Le attività di supporto psicologico all'interno della RSA "Massimo Lagostina", sono a favore di:

**ospiti in regime convenzionato e non** volte a definire e quantificare i bisogni psicologici nell'ambito del progetto individuale e/o del relativo piano di assistenza attraverso attività diagnostiche, valutazione neuropsicologica, stesura di un piano assistenziale individualizzato, sostegno emotivo, counseling, riabilitazione cognitivo-comportamentale;

**famiglie degli ospiti** attraverso colloqui d'ingresso, condivisione dei progetti individualizzati, sostegno emotivo, rielaborazione del lutto;

**personale** con formazione continua e sportello prevenzione del burn-out e stress da lavoro;

**equipé multidisciplinare** in supporto al gruppo di lavoro.

## 8.7) 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.

## 9) I SERVIZI

### 9.1) 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.

### 9.2) 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.

### 9.3) 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.

### 9.4) 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.

### 9.5) 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....

### 9.6) 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.

## 10) 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.).

## 11) L'IMPATTO AMBIENTALE

La Casa dell'Anziano "Massimo Lagostina" adotta una politica di rispetto dell'ambiente e delle leggi che regolano questa specifica materia.

In particolare viene effettuata la raccolta dei rifiuti pericolosi (medicinali e altro materiale sanitario) che può essere causa di trasmissione di malattie e di inquinamento nel caso venga effettuato uno smaltimento non corretto.

Per quanto riguarda i rifiuti speciali la raccolta ed il trasporto è stato affidato ad una società specializzata in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legislazione vigente.

Per lo smaltimento di tutti gli altri rifiuti vengono rigorosamente rispettate le normative comunali che prevedono una raccolta differenziata per carta, vetro, plastica, cartucce di inchiostro, toner delle stampanti, organico e rifiuti ingombranti.

Altre fonti di possibile impatto ambientale sono l'utilizzo di acqua ed energia. In questo campo sono state intraprese delle azioni di risparmio energetico quali l'adozione di lampadine ad alta efficienza e la manutenzione continua dell'impianto idrico con l'adozione di rompi getto in tutti i rubinetti.

## 12) 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.

### 12.1) 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 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.

### 13) DATI ECONOMICI

#### Proventi

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

Area di attività'	Dettagli	Importo 2009 in euro	Incidenza % sul totale
<b>R.S.A.</b>	Rette degenti, contributi sanitari ASL, contributi CISS per integrazioni rette	3.123.495	85,51%
<b>CENTRO DIURNO RSA/ALZHEIMER</b>	Rette degenti	9.526	0,26%
<b>ALZHEIMER</b>	Rette degenti, contributi sanitari ASL	495.255	13,56%
<b>ALTRI PROVENTI</b>	Interessi bancari, ecc.	24.345	0,67%

I posti letto convenzionati dell'anno 2010 risultano essere:

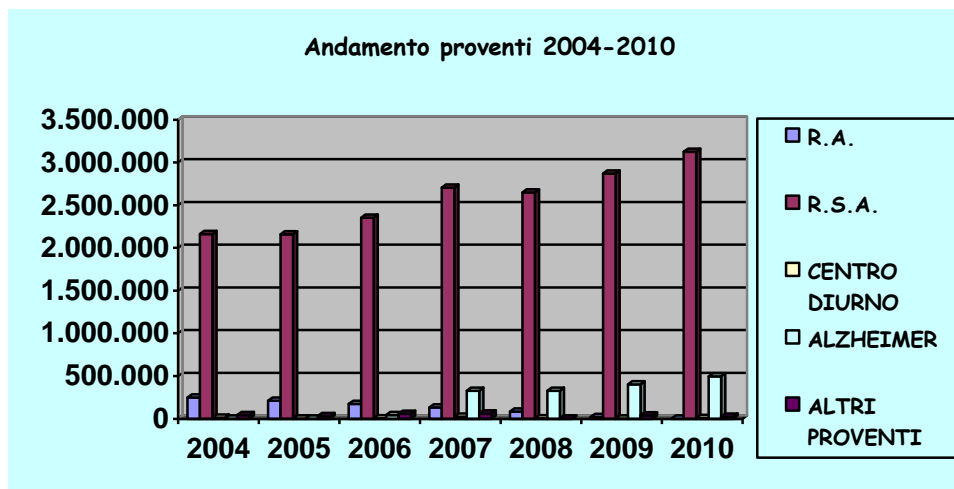
- ✓ n. 69 p.l. degenze RSA
- ✓ n. 10 p.l. degenze nucleo Alzheimer

Le tariffe applicate nell'anno 2010 sono state rivalutate, in particolare per quanto riguarda le rette per l'assistenza residenziale socio sanitarie, in riferimento alla DGR 64 13649 del 22.03.2010, e, precisamente:

alta intensità' hanno subito un aumento pari a € 36,00 mensili passando da € 1351 a € 1387

media intensità hanno subito una diminuzione pari a € 144,00 mensili passando da € 1.351 a €1207

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.



### 13.2) 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, gestione rsa)
2. spese per il personale
3. Imposte e tasse

Nel 2010 il totale degli oneri derivante dal Conto Consuntivo è ammontato a € 3.606.652 così ripartito:

Tipologia di onere	Importo 2010 in euro	Incidenza % sul totale
Spese di gestione della casa	2.524.646	70%
Spese per il personale	1.062.035	29,45%
Imposte e tasse	19.971	0,55%

L'analisi dell'andamento degli oneri dell'anno 2010 rispetto agli anni antecedenti evidenzia il costante trend di crescita degli oneri di personale, derivante in parte da:

- ⇒ al passaggio in progressione orizzontale nella categoria C2 del personale con qualifica di Applicato di Segreteria
- ⇒ al passaggio in progressione orizzontale nella categoria B3 del personale con qualifica di Operaio Manutentore
- ⇒ all'aumento dell'indennità' specifica per adeguamento al minimo contrattuale di n. 4 unità' di personale infermieristico e all'Applicato di Segreteria portandola da € 59,17 a € 83,33 mensili
- ⇒ all'aumento della retribuzione di posizione del personale con qualifica di Responsabile Amministrativo portandola da € 7.446,85 a € 9.000,00 per tredici mensilità
- ⇒ alla indizione del concorso pubblico per n. 1 posto di Infermiera/e Professionale. Il contratto di lavoro è stato stipulato dal 01.05.2010.
- ⇒ alla copertura di maternità e dell'astensione facoltativa nel settore infermieristico con contratto di collaborazione occasionale, con contratto con società interinale e con contratto di libera professione

- ⇒ alla corresponsione dell'indennità di vacanza contrattuale dal 01.04.2010
- ⇒ alla corresponsione degli arretrati contrattuali e dell'indennità di vacanza contrattuale anno 2008/2009 e alla corresponsione di detta indennità dal 01.04.2010 al dirigente
- ⇒ all'incarico al responsabile Sanitario per il periodo 01.01.2010/31.12.2010 con rapporto di collaborazione coordinata a progetto
- ⇒ all'incarico alla Psicologa per il periodo 01.01.2010/31.12.2010 con rapporto di libera professione
- ⇒ alla copertura nel settore fisioterapico con contratto di collaborazione occasionale e con società interinale causa dimissioni volontarie dal servizio di n. 1 dipendente,
- ⇒ alla indizione del concorso pubblico per n. 1 posto di Fisioterapista.
- ⇒ gli standards gestionali OSS sono stati ricalcolati in riferimento alla capacità ricettiva.

La **formazione** del personale è determinante per una qualità del servizio. Essa viene definita ogni anno da un piano della formazione. Tale piano è in coerenza con i fabbisogni formativi del personale dell'Ente e con la strategia dello stesso. Circa 5.000 € sono stati inoltri spese nel 2010 per la formazione e sicurezza dei lavoratori.

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 5,79% rispetto al precedente esercizio 2009. I più rilevanti sono quelli riferiti al personale assistenziale (cooperativa) per :

- 1) l'aumento delle ore di assistenza che sono passate dalle attuali 199,5 alle 220,5 ore die in riferimento ai nuovi standard gestionali DGR 38-11189 del 06.04.2009
- 2) la fornitura di n.1 personale addetto alla gestione di un servizio integrativo di supporto all'assistenza alla persona, con rapporto part-time a 25 ore settimanali a far data dal 01.01.2010
- 3) all'adeguamento dei prezzi in base all'indice ISTAT in riferimento al contratto in essere e alla normativa europea sui contratti pluriennali
- 4) copertura di malattie e ferie.

**Sono stati inoltre eseguiti i seguenti lavori di rilievo di manutenzione straordinaria per un valore totale di € 126.951,51:**

**Questi lavori sono stati realizzati con soldi propri dell'Ente e con il finanziamento della Fondazione Cariplo**

- lavori di realizzazione pensilina di protezione uscite lavanderia e cucina
- lavori di sistemazione fognature con allaccio alla rete comunale
- lavori di realizzazione nuovo elevatore a servizio sala mortuaria
- prove di carico immobile Alzheimer
- lavori di realizzazione comparto per il deposito temporaneo di rifiuti
- sostituzione di n.27 lampade di emergenza
- nuova automazione cancello lato ferrovia
- Lavori di riparazione linoleum immobile Alzheimer
- Lavori di mascheramento fessure su murature interne immobile Alzheimer
- Fornitura e posa quadro comandi ascensore e nuova linea elettrica

CASA DELL'ANZIANO

# MASSIMO LAGOSTINA

---

Sono stati acquistati i seguenti beni per un valore totale di € 13.168,08:

#### Lavanderia

- n.3 carrelli per trasporto biancheria pulita ai piani
- n.1 carrello per i sacchi contenenti la biancheria sporca
- n.1 carrello per la divisione della biancheria sporca
- n.1 asse per lavare
- n.1 asse da stiro

#### Infermeria

- materiale vario sanitario
- n.1 stampante per etichette

#### Ufficio amministrativo e Direzione

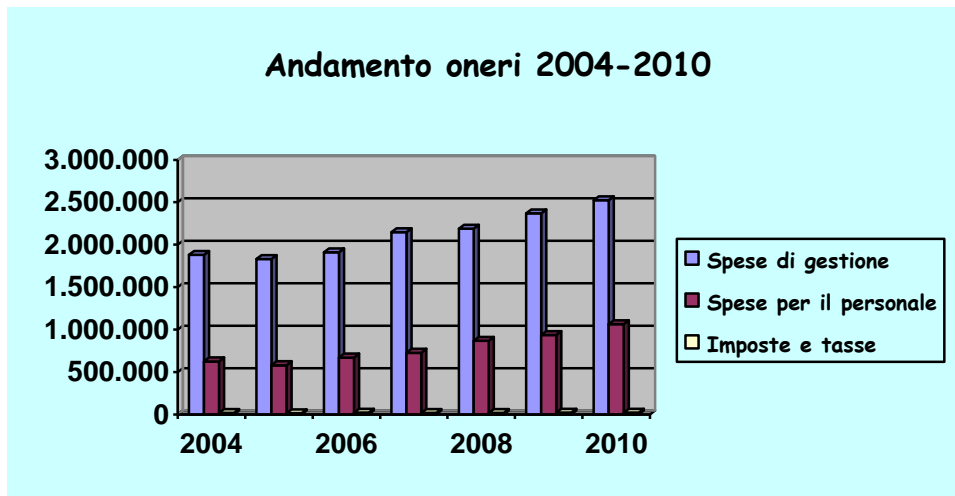
- stampante laser
- hard disk
- personal computer e monitor
- n.1 gruppo di continuità

#### Fisioterapia

- materiale vario fisioterapico
- materassini antidecubito

#### Manutenzione

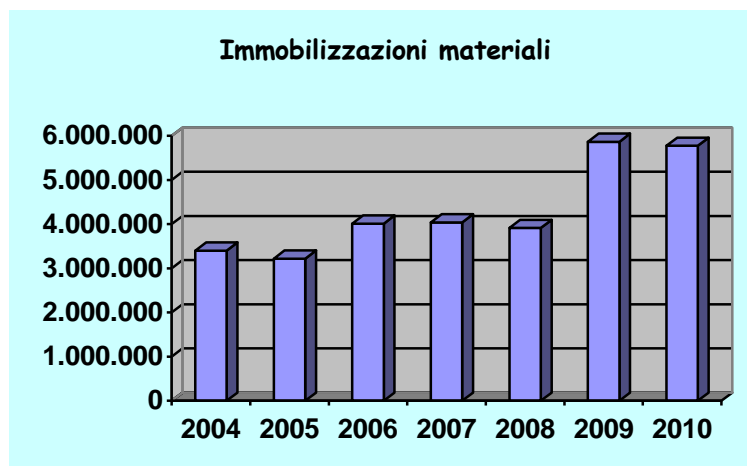
- n.1 smerigliatrice
- n.1 trapano
- Direzione sanitaria
- n.1 monitor
- Immobile Alzheimer
- n.1 cordless
- n.1 ventilatore
- n.1 radio
- n.1 bistecchiera
- n.1 frigorifero
- n.1 microonde
- n.1 moka
- n.1 spremiagrumi



**13.3) 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.....

Consiglio di Amministrazione

Presidente..... F.TO.....  
 Vice Presidente..... F.TO.....  
 Consigliere..... F.TO.....  
 Consigliere..... F.TO.....  
 Consigliere..... F.TO.....