



RELAZIONE DI MISSIONE

ANNO 2020 (31.12.2020)

Premessa

La presente relazione costituisce parte integrante del bilancio dell'esercizio chiuso il 31.12.2020.

I dati economici, patrimoniali e finanziari sono evidenziati nella nota integrativa, mentre con la presente si intende dare rilievo a tutti i fatti che hanno caratterizzato l'anno 2020 relativamente alla gestione della struttura nella sua interezza, nel rispetto della mission istituzionale, i principi, i valori e gli obiettivi declinati nel documento organizzativo e gestionale approvato dal Consiglio di Amministrazione:

1.1 MISSION ISTITUZIONALE E POLITICHE COMPLESSIVE

La Fondazione Casa di Riposo Villa della pace non ha scopo di lucro e opera esclusivamente per fini di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia. La Fondazione offre assistenza socio sanitaria a persone non autosufficienti istituendo e gestendo servizi sociali e socio sanitari, nel contesto della rete dei servizi agli anziani, colloquiando e confrontandosi con le istituzioni presenti nel territorio.

L'attività della Fondazione è rivolta agli anziani non autosufficienti e alle persone adulte in particolari condizioni di disagio psico sociale non più in grado di rimanere al proprio domicilio, con l'obiettivo di garantirne la salute fisica e il benessere psichico, promuoverne l'autonomia personale residua, stimolarne gli interessi e le relazioni sociali, con professionalità, competenza, umanità, capacità di innovazione e appropriatezza delle cure.

La Fondazione, in base alle richieste provenienti dal territorio e dalle risorse disponibili può:

- assumere, nel Comune di Stezzano, la gestione di altri servizi in ambito assistenziale anche mediante il convenzionamento con enti ed amministrazioni pubbliche.
- Promuovere la realizzazione di nuove strutture di residenzialità alternative a quelle di lungodegenza (alloggi protetti, mini alloggi, convivenze assistite e simili) destinate all'accoglienza di persone gravemente compromesse, prive in tutto o in parte di adeguata assistenza familiare e può assumerne la gestione.

1.2 PRINCIPI E VALORI

Nello svolgimento della propria attività la Fondazione si attiene ai principi sanciti dal Codice Etico:

- a) eguaglianza, per garantire un trattamento uguale per tutti;
- b) imparzialità, per assicurare che tutti i comportamenti siano ispirati a obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso il cliente;
- c) continuità, per assicurare un servizio continuo e regolare, mirato a limitare i possibili disservizi;
- d) partecipazione, per favorire la partecipazione del cliente alla verifica e al controllo della correttezza del servizio fornito che è orientato al rispetto degli standard di accreditamento regionali ed è definito nella Carta dei servizi;
- e) efficacia ed efficienza, per migliorare continuamente il livello d'efficienza e d'efficacia del servizio, attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche e organizzative.

1.3 OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi che la Fondazione intende perseguire sono:

1) Qualità delle cure

Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a forte caratterizzazione geriatrica, e riabilitativa.

2) Qualità della vita

Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, animando le giornate attraverso sollecitazioni di carattere ricreativo, culturale, creativo e sociale.

3) Centralità della persona

Garantire il diritto di partecipazione nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, sanitarie, alberghiere e amministrative, la libertà e la dignità personale, lo sviluppo della personalità, il rispetto delle convinzioni religiose e delle opinioni politiche.

4) Uguaglianza e informazione

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso, esplicitando i criteri di accettazione delle domande di ricovero e di formazione delle graduatorie.

5) Efficienza e responsabilità

Migliorare le specifiche fasi organizzative e gestionali, assegnando sempre maggiore autonomia ai responsabili nell'utilizzo delle risorse attribuite, in funzione dei risultati attesi e di quelli effettivamente conseguiti.

6) Sviluppo professionale

Promuovere, ad ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, assicurare una soddisfacente qualità di vita lavorativa e garantire ambienti di lavoro salutarì e sicuri.

7) Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio

Ricerca e sviluppare forme di collaborazione con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso la ricerca di risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.

8) Apertura alla Comunità di Stezzano e dintorni

Facilitare l'accesso alla struttura dei cittadini di tutte le età offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli ospiti.

9) Valorizzazione del ruolo dei familiari

Stimolare la partecipazione dei familiari alla vita della Fondazione informandoli con regolarità sulle attività sociali, educative e culturali organizzate al suo interno ed invitandoli alla condivisione del PAI (Piano Assistenza Individualizzato).

10) Partecipazione e volontariato

Valorizzare e sostenere le associazioni di tutela dei diritti del cittadino e di volontariato che operano in campo sanitario, sociale, culturale, manuale ecc., coinvolgendole nel raggiungimento dei fini istituzionali.

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza Covid-19 che ha duramente colpito anche Villa della Pace. I decessi subiti nei primi cinque mesi dell'anno sono stati 31, cinque in più dell'intero anno 2019, mentre a fine anno si sono contati 50 decessi.

L'attività di tutti gli operatori nel corso dell'anno è stata fortemente improntata al contenimento dell'emergenza nella sua prima fase e al mantenimento delle condizioni di sicurezza per ospiti e personale per il resto dell'anno, sforzandosi di mantenere nel contempo il livello di qualità assistenziale che da sempre contraddistingue Villa della Pace.

La pandemia ha generato nuove priorità organizzative, dal difficile reperimento dei Dpi, dei farmaci e dell'ossigeno nei primi mesi, alla necessità di adeguamento costante e quasi quotidiano alle disposizioni normative regionali e nazionali, alle linee guida dell'ISS, allo studio di misure igienico sanitarie mirate e alla conseguente stesura, applicazione e costante aggiornamento delle procedure di emergenza, alla revisione dei piani di lavoro, alla formazione del personale.

Ogni figura professionale ha dovuto rivedere le modalità del proprio lavoro, in funzione dell'emergenza in corso, dovendo a volte uscire dalle proprie competenze secondo le priorità del momento.

Tutte le attività sociali ed educative sono state interrotte a marzo e il personale di riferimento è stato impiegato sia a supporto della Direzione sia per la gestione dei rapporti con le famiglie, attraverso le videochiamate, ma anche tramite il costante contatto telefonico per aggiornamenti sulla situazione dei propri cari, a supporto dei medici e del personale sanitario.

Un ruolo primario nella mission istituzionale è l'integrazione con il territorio che l'emergenza Covid ha evidenziato in senso positivo. La popolazione Stezzanese, le attività produttive e le istituzioni, in prima fila il Comune, hanno risposto con sollecitudine alla richiesta di aiuto trasmessa tramite la pagina Facebook della Rsa. A Villa della Pace non sono solamente pervenute offerte in denaro, ma anche donazioni in natura (anche una singola mascherina, in quel momento preziosissima), manifestazioni di sostegno, gratitudine e incoraggiamento, che hanno dato misura di quanto sia percepita nella comunità l'importanza del servizio svolto dalla Rsa, di quanto questa sia fortemente radicata come parte della comunità stessa.

Anche la Rsa ha dato il suo contributo alla comunità Stezzanese durante il periodo più buio dell'emergenza, offrendo al Comune l'attività della propria Psicologa, che ha gestito uno sportello telefonico di aiuto presso l'ufficio Servizi alla persona.

Dalla fine del mese di aprile a tutto il personale e agli ospiti sono stati somministrati i primi tamponi molecolari forniti da Ats. I risultati sono stati premianti, un solo ospite risultava positivo, poi rientrato, e pochissimi operatori, allontanati dal servizio fino alla negativizzazione, come da normativa in vigore.

La tutela della salute degli operatori non ha riguardato esclusivamente le attività di monitoraggio e prevenzione dei contagi, ma è stata prestata attenzione anche al disagio psichico ed emotivo causato dalle condizioni di tensione continua, di paura e smarrimento, di dolore per la sofferenza percepita negli ospiti, per i numerosi decessi, per la preoccupazione per le proprie famiglie. Per tutto il personale sono stati organizzati incontri di gruppo con un counselor, volti nella prima fase a fare emergere e lasciare sfogare le emozioni di ciascuno e nella seconda fase a costituire e ricostituire delle sane dinamiche di gruppo, attraverso un percorso di team building. Agli operatori inoltre è stata data la possibilità di avere la consulenza gratuita di una psicologa.

Nel secondo semestre dell'anno sono gradualmente riprese le attività educative, con l'inserimento di due nuovi operatori, sono stati ripresi i progetti sospesi a causa dell'emergenza (pet therapy), avviati nuovi progetti e riprese le normali attività ricreative, per queste ultime dovendo sopperire anche all'assenza dei volontari. Sempre nel secondo semestre il Dott. Alessandro Zavaritt ha sostituito il Dott. Raffaele Latella nella direzione sanitaria della Rsa ed è stato inserito un nuovo medico, il Dott. Fabrizio Mercurio, mantenendo pressoché invariato il monte ore dei medici, ma potendo garantire una maggiore presenza tutti i giorni della settimana.

Nel mese di settembre 2020 si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione ed è stata eletta la Presidente Imelde Bronzieri, che ha dato nuovo stimolo alla raccolta fondi iniziata nel periodo emergenziale per la copertura dei costi di approvvigionamento dei DPI, con l'obiettivo di finanziare l'esecuzione per tutto il personale della struttura di tamponi molecolari con cadenza almeno mensile, anticipando di due mesi il successivo intervento di Ats al fine di garantire la massima sicurezza per ospiti e operatori. Sono stati effettuati due tamponi molecolari per ciascun dipendente, che hanno evidenziato la positività di quattro operatori, allontanati dal servizio fino a negativizzazione, come nel precedente screening e come previsto dalla normativa in vigore. Dal mese di dicembre 2020 Ats Bergamo ha iniziato a fornire tamponi antigenici per operatori e ospiti della Rsa. Gli operatori sono monitorati ogni due settimane, gli

ospiti mensilmente. Nessun ospite è risultato positivo, una sola dipendente è risultata positiva al tampone antigenico, ma a seguito di tampone molecolare è risultata negativa e riammessa in servizio. Alla data di stesura del presente documento la struttura è covid free.

Le misure di contenimento e prevenzione dei contagi adottati nel corso dell'emergenza hanno imposto l'isolamento forzato degli ospiti dalle loro famiglie e dai volontari. Gli operatori della Rsa sono rimasti l'unico riferimento per gli ospiti e l'unico loro contatto con l'esterno, per questa ragione si è investito e si sta investendo nella qualità delle relazioni, sollecitando ogni operatore a rapportarsi con l'ospite non solo in ragione del proprio compito professionale (sanitario o assistenziale), ma in modalità inclusiva, soffermandosi ad ascoltare, interagendo con l'attività degli educatori e integrandole, anche in assenza di questi ultimi, in particolare nei giorni festivi. Il contatto degli ospiti con le proprie famiglie è una priorità per la Fondazione che sin dall'inizio dell'emergenza si è attrezzata per poter garantire almeno una videochiamata settimanale con la famiglia.

Nell'estate 2020 sono stati riammessi i parenti alle visite in presenza, in una sala dedicata e separati da un pannello in plexiglass o nel giardino con distanziamento di sicurezza.

Poco prima della chiusura per la seconda ondata autunnale del virus, il Consiglio di Amministrazione ha incontrato i parenti degli ospiti presso il Cascinetto; in tale occasione è stata raccolta l'adesione ad un gruppo whatsapp dove vengono quotidianamente condivise le attività quotidiane del servizio socio Educativo. La Presidente, con il patrocinio di Soroptimist, ha fatto realizzare "l'angolo delle tenerezze" una parete divisoria in plexiglass, con maniche di plastica flessibile tramite le quali avviene un contatto protetto tra l'ospite e il visitatore inaugurata per Santa Lucia..

Dati sull'occupazione

Organico	31.12.20	%ft*	31.12.19	%ft*	Variazione	31.12.18	%ft*	Variazione
Personale amministrativo	3	3	3	3	0	3	3	0
Infermieri e coord.	8	8	8	8	0	8	7,74	0
Asa Rsa	37	32,56	46	41,37	-8,81	38	34,7	8
Coordinatore servizi dom.	1	0,76	1	1	-0,24			
Asa/Oss Servizi Domiciliari	5	3,85	7	5,42	-1,57	5	3,42	2
Asa magazzino	2	1,44			1,44			
Educatori e Psicologi	4	3,08	3	2,07	1,01	3	2,07	0
Educatore Servizi Domiciliari	1	0,66	1	0,66	0	0	0	1

Addette portineria	2	1,49	0		1,49	0	0	0
Fisioterapisti	3	2	0		2			
Totale	66	56,84	69	61,52	-4,12	57	51	11

*Numero operatori rapportati a full time

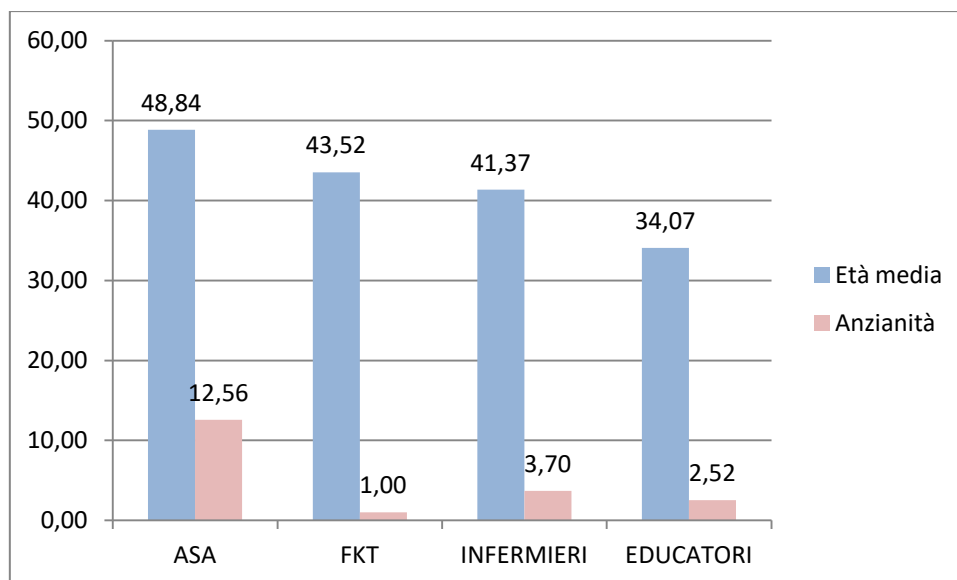
Il 31.12.2020 erano in servizio 64 donne e 2 uomini.

Gli operatori in servizio con contratto Enti Locali al 31.12.2020 erano 31, di cui 8 con orario part time 66.67%, 5 con orario part time 77.78%, part time 50% e una part time 83.33%.

Gli operatori in servizio con contratto Uneba al 31.12.2020 erano 35, di cui 6 con orario part time 65,79%, 2 time 76,32%, quattro part time 73,68%, una part time 92,11%, una part time 52,62% e una part time 47,36%..

L'anzianità media del personale dipendente è stata di 10 anni, con un massimo di 32 anni e un minimo di 6 mesi.

L'età media dei dipendenti in servizio nell'anno è stata di 47 anni, la dipendente più giovane ha 25 anni e la più anziana 66. Il personale Asa risulta il più anziano, sia anagraficamente che per anni di servizio.



Ore lavorate personale dipendente

	2019	2020	DIFFERENZA
ASA	54.619	54.752	133
UFFICI	4.780	4.685	-95
EDUCATORI	2.501	2.826	325

INFERMIERI	14.811	11.548	-3.263
PSICOLOGO	1.149	1.090	-59
FISIOTERAPISTI	0	2.717	2.717
ASA SERVIZI DOM.	7.664	4.679	-2.985
EDUCATRICE SERVIZI DOM.	965	1.069	104

Come si evince dalla tabella in generale le ore lavorative del personale sono rimaste in linea con quelle dell'anno precedente. Il notevole calo delle ore degli infermieri è dovuto alla sostituzione di una dipendente in maternità mediante liberi professionisti che, come evidenziato nella tabella successiva, hanno lavorato 1.463 ore in più, si è inoltre dimessa il 31.12.2019 la coordinatrice che è stata sostituita dalla coordinatrice del servizi domiciliari, senza ricorso a nuove assunzioni. La riduzione delle ore del personale Asa dedicato ai servizi domiciliari corrisponde all'effettiva diminuzione del servizio, mentre l'aumento delle ore delle fisioterapiste è collegata alla loro assunzione, nel 2019, infatti, esse prestavano servizio in libera professione, con un monte ore nell'anno di 2.419. Infine, sebbene risultino dalla tabella diminuite le ore del servizio amministrativo, in realtà non sono state rendicontate decine di ore lavorate dalla direzione.

Operatori in libera professione

Ore lavorate liberi professionisti			
	2019	2020	Differenza
Medici	2.632,00	1.863,00	-769
Infermieri	2.585,00	4.048,00	1.463
Fisioterapisti Servizio Interni	2.419,00	0	- 2.419
Fisioterapisti Servizio Esterni	1.695,00	812,00	-883
Fisioterapisti Servizi Domiciliari	2.160,00	1.271,00	-889
Totale	11.491,00	7.994,00	-3.497

Al 31.12.2020 operavano in libera professione in struttura: 4 medici, 2 infermieri e 5 fisioterapisti, di cui due dedicate alla fisioterapia per esterni, mentre i servizi domiciliari sono stati seguiti da tre fisioterapisti.

Le fisioterapiste addette agli ospiti della Rsa sono state assunte il 01.01.2020, il notevole aumento delle ore degli infermieri liberi professionisti è dovuto alla sostituzione dell'assenza per maternità di una dipendente e alla copertura delle assenze per malattia nei mesi di marzo e aprile. Le ore dedicate ai servizi fisioterapici privati e domiciliari sono calate a causa dell'emergenza Covid 19.

Ospiti RSA

La Rsa ospita di norma 78 anziani non autosufficienti.

Al 31.12.2020 erano presenti 72 ospiti: 59 donne e 13 uomini. I posti dedicati ai ricoveri di sollievo erano liberi per isolamento in caso di sintomaticità degli ospiti e per la quarantena degli ospiti ammessi.

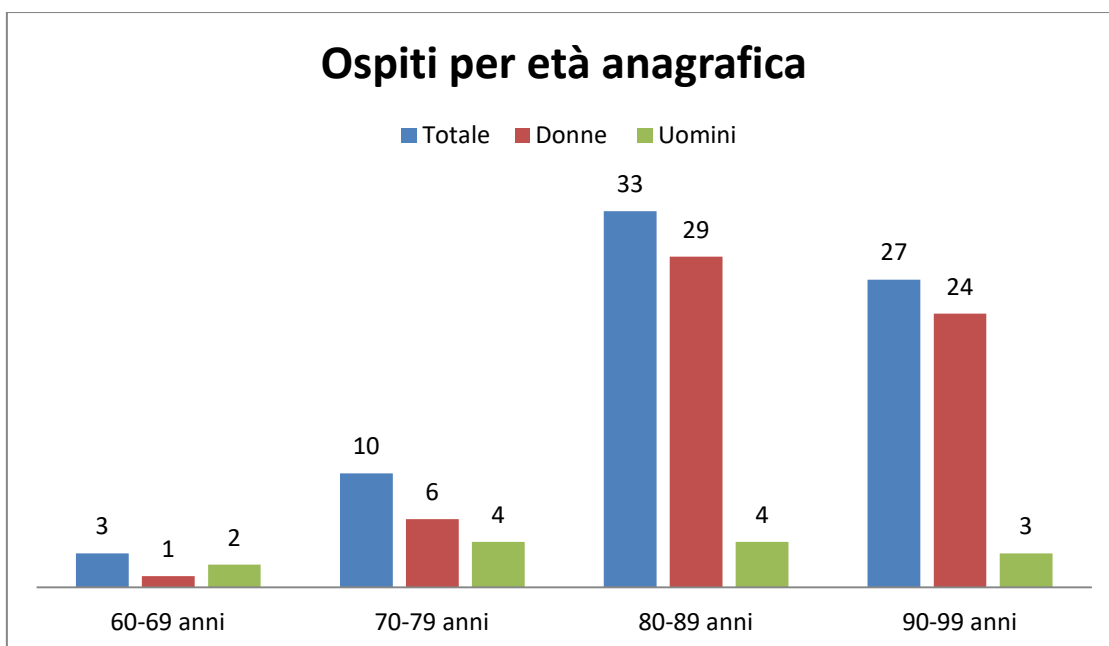
Nell'anno 2020 si sono registrati 50 decessi, 35 donne e 15 uomini. L'anno precedente i decessi sono stati 27, 21 donne e 6 uomini.

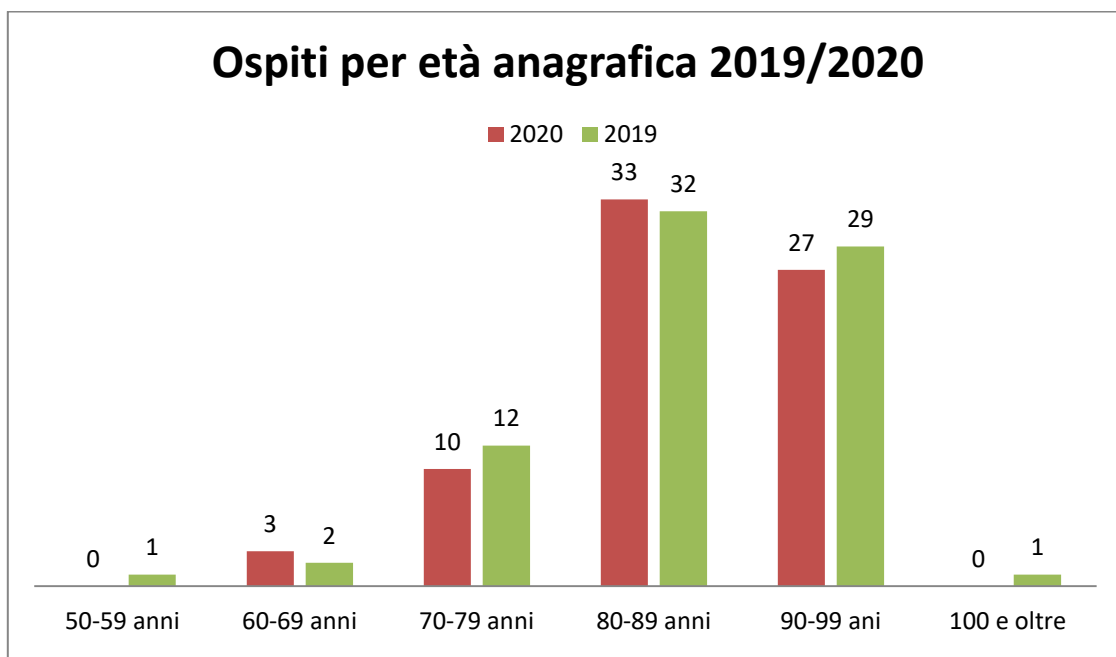
Gli anziani accolti in struttura sono stati 45: 34 donne e 11 uomini. L'accettazione dei nuovi ospiti è ripresa dal mese di luglio, dopo il blocco deliberato dagli organi competenti.

Sebbene non si possa attribuire con certezza la causa dei decessi per Covid nel periodo febbraio/aprile dell'anno non essendo possibile la diagnosi per l'indisponibilità di tamponi e dell'impossibilità di ricoveri ospedalieri, è evidente il notevole aumento della mortalità dell'anno 2020, in particolare nei primi quattro mesi, quando sono morte più persone che nell'intero anno precedente.

L'età media nell'anno è di stata 84 anni: 81 per gli uomini e 87 per le donne, un anno più alta del 2019.

Le giornate medie di permanenza degli ospiti presenti nell'anno sono state 23.079, con un indice di saturazione pari al 80,83%.





Utenti esterni

A causa dell'emergenza Covid, sia per il decesso di molti utenti, in particolare quelli seguiti dal Sad, sia per l'assenza per malattia del personale dedicato, nella prima metà dell'anno il servizio è stato notevolmente ridotto. Con il secondo semestre si sono gradualmente riaperti i servizi e alla data di stesura del presente documento si sono raggiunti i livelli di fine anno 2019 per quanto riguarda la misura Rsa aperta, mentre resta più contenuto il numero di utenti del Sad.

Prospettive future

La situazione economica e finanziaria della Rsa sarà fragile anche per l'anno 2021, dovendo tuttora mantenere quattro posti liberi per isolamento e quarantena, con una perdita in termini di incassi di quasi 12.000 euro mensili, mentre permangono i costi per l'acquisto dei Dpi, seppure in parte forniti gratuitamente da Ats. Ogni acquisto e ogni attività promossa dovranno quindi essere ben ponderati e gestiti con criteri di efficienza ed economicità, nell'ottica del migliore risultato con il minore dispendio di risorse.

Dal mese di settembre sarà ripresa la formazione del personale, tramite convenzione con Labor Medical per quanto riguarda l'area tecnico-operativa e della sicurezza sul lavoro. Questa convenzione consente un notevole risparmio in termini economici, infatti la formazione obbligatoria relativa al D.lgs 81/08 è garantita ad € 6,50 per partecipante per corso, a fronte di un costo a listino di € 80. Considerando l'attivazione di 140 corsi il risparmio sarà di € oltre 10.000 euro. Saranno inoltre da prevedere incontri di sviluppo delle competenze trasversali e relazionali, con il supporto interno della psicologa, degli educatori e di formatori esterni qualificati.

La Fondazione sta implementando la collaborazione con le associazioni sul territorio, promuovendo nuove convenzioni con enti di volontariato locali. La convenzione con l'associazione Alpini ed il Mercatino dell'usato di Stezzano garantirà la gestione del giardino senza costi per la struttura, comprese le attrezzature necessarie, donate dal Mercatino dell'usato.

Di particolare rilevanza è la raccolta fondi attivata dalle 16 associazioni con capofila Ca.ri.vi.pa., finalizzata al finanziamento del progetto "Terrazze, orizzonti aperti", che prevede la realizzazione delle verande sulle due terrazze della facciata principale dell'edificio.

Nel corso dell'anno saranno valutate le opportunità di miglioramento della struttura e dei suoi impianti sfruttando le agevolazioni disponibili, come ad esempio il super bonus 110% per la riqualificazione energetica o il bando Isi Inail per il miglioramento dei supporti al personale Asa nelle operazioni di movimentazione dei pazienti. Saranno inoltre costantemente monitorate le agevolazioni fiscali per gli acquisti di dispositivi di protezione individuale, che prevedono una riduzione delle imposte da versare e grazie alla cui adesione per l'anno 2020 si è avuta una riduzione di imposta di circa 24.000 euro.

Tutte le attività svolte dalla Rsa sono finalizzate alla continuità del servizio. L'obiettivo principale per l'anno 2021 è il graduale ritorno alla normalità, in un'ottica di miglioramento costante della qualità della vita degli ospiti della Casa di Riposo, intesa come cura della salute fisica e come sforzo di ciascun soggetto che opera a qualsiasi titolo in struttura di fare sentire ogni ospite a casa sua, ma con le attenzioni particolari che una équipe ben coesa e coordinata può dedicare.

Stezzano, 25 maggio 2021.

La Presidente

Imelda Bronzieri