



CASA DI RIPOSO E SOGGIORNO  
DON VITTORIO ALLEGRI  
CENTRO SERVIZI - O.N.L.U.S. - SALZANO

Via V. Allegri, 5 – 30030 SALZANO (VE) Tel. 041 437500 Fax 041 5748049  
www.cdrsalzano.it info@cdrsalzano.it PEC cdrsalzano@legalmail.it  
Codice Fiscale 82004450274 - Partita IVA 04408430272  
Reg. Pers. Giuridiche Veneto n. 166 (VE/422)

## Bilancio sociale 2021

### CASA DI RIPOSO DON VITTORIO ALLEGRI ONLUS





## **SOMMARIO**

<i>PREMESSA</i>	<i>pag. 4</i>
<i>METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE</i>	<i>pag. 4</i>
<i>INFORMAZIONI GENERALE SULL'ENTE E MISSION</i>	<i>pag. 6</i>
<i>STRUTTURA GOVERNO E AMMINISTRAZIONE e MODELLO ORGANIZZATIVO</i>	<i>pag.8</i>
<i>PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE</i>	<i>pag. 10</i>
<i>IL VOLONTARIATO</i>	<i>pag. 14</i>
<i>I TIROCINI E LA FORMAZIONE</i>	<i>pag. 15</i>
<i>ORGANIGRAMMA</i>	<i>pag. 16</i>
<i>OBIETTIVI E ATTIVITA'</i>	<i>pag. 17</i>
<i>LE UNITA' DI OFFERTA:</i>	
• <i>RESIDENZIALITA'</i>	<i>pag. 17</i>
• <i>ACCOGLIENZA TEMPORANEA NON PROGRAMMATA (ATNP)</i>	<i>pag. 18</i>
• <i>CENTRO DIURNO</i>	<i>pag. 19</i>
• <i>ASSISTENZA DOMICILIARE</i>	<i>pag. 20</i>
<i>ANALISI DATI RELATIVI AGLI OSPITI</i>	<i>pag. 21</i>
<i>ALTRI INFORMAZIONI: SITUAZIONE COVID</i>	<i>pag. 24</i>
<i>CONCLUSIONI</i>	<i>pag. 25</i>

## **PREMESSA**

Il bilancio sociale riferito all'anno 2021 è stato redatto in conformità alle disposizioni di cui all'articolo 14 comma 1 del D.Lso 3 luglio 2017, n-117. I destinatari principali del bilancio sociale sono gli stakeholders (cioè coloro che appartengono alla sfera degli utilizzatori finali dei beni o servizi che rappresentano lo scopo del progetto) della Casa di Riposo Don Vittorio Allegri di Salzano, ai quali vengono fornite informazioni sulle prestazioni dell'Ente e sulla qualità dell'attività aziendale. Il Bilancio sociale è redatto in osservanza delle "linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore" di cui al Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali del 4 luglio 2019. Con il presente si intende rendere disponibile agli stakeholders uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dall'Ente al fine di offrire una informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati, non ottenibile a mezzo della sola informazione economico/finanziaria contenuta nel bilancio di esercizio.

Il bilancio sociale si propone di:

- fornire a tutti i portatori di interesse un quadro complessivo delle attività, della loro natura e del risultato dell'Ente;
- attivare un processo interattivo di comunicazione sociale;
- favorire processi partecipativi interni ed esterni all'organizzazione;
- fornire informazioni utili sulle qualità delle attività dell'Ente per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholders;
- dare conto dell'identità e del sistema di valori di riferimento assunti dall'Ente e della loro declinazione nelle scelte strategiche, nei comportamenti gestionali, nei loro risultati ed effetti;
- fornire informazioni sul bilanciamento tra le aspettative degli stakeholders ed indicare gli impegni assunti nei loro confronti;
- rendere conto del grado di adempimento degli impegni in questione;
- esporre gli obiettivi di miglioramento che l'Ente si impegna a perseguire;
- fornire indicazioni sulle interazioni tra l'Ente e l'ambiente nel quale esso opera;
- rappresentare il valore aggiunto creato nell'esercizio e la sua ripartizione.

## **METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE**

Nella redazione del presente bilancio sociale sono stati rispettati i principi, previsti nel Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019, i quali garantiscono la qualità del processo di formazione e la metodologia adottata per la redazione del bilancio stesso, nello specifico si fa riferimento a

- rilevanza: nel bilancio sociale devono essere riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione, dell'andamento dell'Ente e degli impatti economici, sociali e ambientali della Sua attività o che comunque potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholders;
- completezza: implica l'individuazione dei principali stakeholders che influenzano o sono influenzati dall'organizzazione e l'inserimento di tutte le informazioni ritenute utili per consentire a tali stakeholders di valutare i risultati sociali, economici e ambientali dell'Ente;

- trasparenza: secondo il quale occorre rendere chiaro il procedimento logico seguito per rilevare e classificare le informazioni;
- neutralità: le informazioni devono essere rappresentate in maniera imparziale, indipendente da interessi di parte e completa, riguardare gli aspetti sia positivi che negativi della gestione senza distorsioni volte al soddisfacimento dell'interesse degli amministratori o di una categoria di portatori di interesse;
- competenza di periodo: le attività e i risultati sociali rendicontati devono essere quelli svoltisi e manifestatisi nell'anno di riferimento;
- comparabilità: l'esposizione delle informazioni nel bilancio sociale deve rendere possibile il confronto temporale, tra esercizi di riferimento, sia per quanto possibile;
- chiarezza: le informazioni devono essere esposte in maniera chiara e comprensibile, accessibile anche a lettori non esperti o privi di particolare competenza tecnica;
- veridicità e verificabilità: i dati riportati devono fare riferimento alle fonti informative utilizzate;
- attendibilità: implica che i dati positivi riportati nel bilancio sociale devono essere forniti in maniera oggettiva; analogamente i dati negativi e i rischi connessi non devono essere sottostimati; gli effetti incerti inoltre non devono essere prematuramente documentati come certi;
- autonomia delle terze parti: nel caso in cui terze parti rispetto all'Ente siano incaricate di trattare specifici aspetti del bilancio sociale o di garantire la qualità del processo o di formulare valutazioni o commenti, deve essere loro richiesta e garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio.

Nel redigere tale bilancio pertanto, si è cercato di farlo, tenendo conto delle parole chiave che caratterizzano da sempre anche l'identità della struttura nello specifico:

**RESPONSABILITÀ**: intesa come relazione fra impegni assunti e risultati conseguiti nei confronti soprattutto degli ospiti, ma anche nei confronti del contesto sociale. Il tutto tramite scelte sostenibili a livello economico e sociale, cercando di rinnovare e adeguare certe prassi lavorative.

**CONDIVISIONE**: come elemento di facilitazione per realizzare la collaborazione con gli ospiti e i loro familiari e l'integrazione fra professionisti che operano all'interno della Struttura, cercando di garantire un servizio eccellente.

**CAPACITÀ PROFESSIONALE**: ovvero cercare di scegliere, sulla base delle risorse disponibili, gli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili puntando molto anche sulla continua formazione dei dipendenti;

**RISPETTO**: cercando di dare sempre un valore importante alla dignità e umanità delle persone attraverso la valorizzazione delle potenzialità dei professionisti, il rispetto dei diritti degli ospiti e dei loro familiari, la ricerca di un rapporto duraturo di fiducia tra professionisti e ospiti.

**TRASPARENZA**: cercando di assicurare la massima circolazione delle informazioni e la valutazione dei risultati e dei criteri utilizzati.

**BENESSERE**: inteso non solo come benessere psico-fisico degli ospiti, ma anche del personale.

Si è cercato, per quanto possibile di riportare i dati statistici, grafici e tabelle per rendere la lettura del bilancio sociale più efficace e facilmente leggibile  
 Si è cercato dove possibile di mettere anche a confronto i dati del 2020 con quelli del 2021.

**INFORMAZIONI GENERALE SULL'ENTE:**

Nome dell'ente	Casa di Riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegri Centro Servizi Onlus
Codice fiscale	82004450274
Partita iva	04408430272
Forma giuridica	
Indirizzo e sede legale	Via Allegri, 5 30030 Salzano (Ve)

**MISSION**

Il Centro Servizi Casa di Riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegri è nato nel 1836 come Ospitale Civile Massa Poveri Casa di Ricovero, in esecuzione delle volontà testamentarie dell'allora parroco di Salzano, Don Vittorio Allegri. Nel 1890 da fondazione viene

trasformata in Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB) in virtù della cosiddetta Legge Crispi (1890) che trasformò le opere pie da istituzioni private in pubbliche, subordinandole ad una serie di controlli e di ispezioni amministrative, ed emanata da Umberto I. Nel 1976 la casa di riposo viene trasferita nell'attuale sede intitolata a Don Vittorio

**MISSION**

La mission della Fondazione, seguendo i principi ispiratori dello statuto, definisce i due obiettivi cardine:

- "L'Ente persegue **finalità esclusivamente di solidarietà sociale e quindi svolge attività di assistenza sociale e socio-sanitaria ...**" in particolare rivolgendosi alle persone anziane impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio.

"L'Ente non persegue fini di lucro per cui le eventuali rette debbono essere commisurate al solo rimborso delle spese di gestione".

Allegri posta in via Allegri 5 a Salzano.

Nel 1994 avviene il ritorno a fondazione privata ai sensi dell'art. 12 del Codice Civile.

Nel 1998 si iscrive al registro delle Organizzazione Non Lucrative di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.). E' iscritta dal 2003 al Registro Regionale delle Persone Giuridiche della Regione Veneto al n. 166 (VE/422).

**La mission** del Centro Servizi Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" segue i principi ispiratori del suo fondatore, come si evince dallo statuto che all'art. 4 prevede: "L'Ente persegue **finalità esclusivamente di solidarietà sociale e quindi svolge attività di assistenza sociale e socio-sanitaria ed in particolare ha per scopo:**

- a) di ospitare i poveri, in particolare i poveri vecchi della Parrocchia di Salzano, compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Ente, avendo il medesimo finalità eminentemente religioso - caritativa oltre che filantropica;
- b) di sostenere economicamente con sovvenzioni da determinare di anno in anno uno o più aspiranti al sacerdozio della Parrocchia di Salzano che frequentino la scuola presso il Seminario Vescovile di Treviso;
- c) di accogliere, in caso di disponibilità di posti, poveri provenienti da altre parrocchie di comuni diversi, autosufficienti e non;
- d) di accogliere in soggiorno diurno poveri della parrocchia di Salzano o di altre parrocchie di altri comuni;
- e) di fornire a tutti gli ospiti in casa di riposo e soggiorno tutte le cure necessarie compresi i pasti;
- f) di far celebrare ogni anno dodici sante messe "iuxta mentem testatoris", possibilmente all'interno della Casa di Riposo.

La Fondazione non potrà svolgere attività diverse da quelle di cui al presente articolo ad eccezione di ogni altra attività direttamente connessa con le finalità dei punti precedenti e comunque in via non prevalente.

L'Ente non persegue fini di lucro per cui le eventuali rette debbono essere commisurate al solo rimborso delle spese di gestione."

L'attuale Statuto dell'Ente, adottato nel 1999, resterà in vigore fino all'entrata in vigore di quello approvato in data 27 giugno 2019, che avverrà dopo l'iscrizione al RUNTS conformemente a quanto previsto dalla riforma del terzo settore (D. Lgs. 3 luglio 2017, n. 117, che attua la delega per la riforma del terzo settore contenuta nella legge 6 giugno 2016). Il nuovo Statuto, oltre a contenere gli obbligatori riferimenti di legge, delinea meglio il modello organizzativo della Casa di Riposo ed amplia, in coerenza con il paradigma della multifunzionalità dei centri servizi residenziali, le possibilità di offrire servizi al territorio, sempre nel rispetto delle volontà del fondatore.

Attualmente, il Centro Servizi risulta inserito all'interno della rete dei servizi territoriali, in grado di offrire ospitalità residenziale e semiresidenziale secondo le necessità e le esigenze dell'anziano e della famiglia di riferimento. L'eguaglianza e l'imparzialità garantiscono l'instaurarsi di un rapporto rispettoso della persona e dei suoi bisogni. La riservatezza e la personalizzazione dell'assistenza permettono di elaborare percorsi progettuali riabilitativi e di sostegno secondo le necessità e le esigenze di ciascun ospite. Il Centro Servizi è orientato al miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso un controllo e un monitoraggio continuo di quanto erogato.

## **STRUTTURA GOVERNO E AMMINISTRAZIONE**

Il Centro Servizi è governato da un Consiglio di Amministrazione costituito dal Presidente, nella persona del Parroco *pro tempore* della Parrocchia di Salzano, da due Consiglieri nominati dal Sindaco del Comune di Salzano, e da un Membro Onorario.

In data 11 gennaio 2017 si sono insediati due nuovi Consiglieri, in sostituzione di quelli a fine mandato, con un mandato di cinque anni; a dicembre 2017 si è verificato un

avvicendamento all'interno della Parrocchia di Salzano, al quale è seguita la nomina del nuovo Presidente del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 9 gennaio 2018.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è costituito da:

<b>Mons. Giulio Zanutto</b>	Presidente
<b>Luigino Busatto</b>	Consigliere
<b>Paolo Pellizzon</b>	Consigliere
<b>Giovanna De Marchi</b>	Membro onorario

Il Consiglio di Amministrazione si è impegnato nelle attività previste dallo Statuto, che all'art. 18 prevede:

- 1) l'adozione dei regolamenti;
- 2) la selezione, in qualsiasi forma del personale;
- 3) la nomina e la revoca del personale;
- 4) ogni altro atto di ordinaria e straordinaria amministrazione che dalle leggi, regolamenti, dal presente Statuto, siano demandati alla competenza del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione si è riunito in 10 assemblee nel corso del 2021 e il bilancio consuntivo anno 2020 è stato approvato in data 23 Giugno 2021

## **IL MODELLO ORGANIZZATIVO (approvato dal Cda in data 30 Ottobre 2020)**

- Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è rappresentante legale dell'ente;
- Il Consiglio di Amministrazione, svolge le funzioni di governo e indirizzo politico-amministrativo e nomina il Direttore.
- Il Direttore è responsabile della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa e opera in stretta collaborazione con il Collegio di Direzione, unità operativa che favorisce l'integrazione tra le diverse aree di attività, promuove il lavoro per processi e per progetti, ed è formata dai responsabili delle aree organizzative:
  - Residenziale;
  - Semiresidenziale;
  - Sicurezza;
  - Amministrazione.
- L'équipe infermieristica, il cui coordinatore ha anche funzioni di referente interno del Medico Coordinatore (geriatra);
- L'équipe dei coordinatori di nucleo, composta dagli operatori referenti per i singoli nuclei operativi. Avviata ufficialmente a partire dal 09 Novembre 2020.
- Professionisti, all'interno del Centro Servizi operano, inoltre, le seguenti figure professionali:
  - Assistente sociale;
  - Educatori;
  - Fisioterapisti;
  - Logopedista;
  - Psicologa.

L'organizzazione delle diverse figure professionali è periodicamente aggiornata sulla base dei requisiti minimi previsti dalla normativa regionale di riferimento, nel rispetto del numero di utenti accolti e delle loro esigenze.

- Al fine di valorizzare le diverse professionalità presenti presso il Centro Servizi, nel corso del 2020 è stato attivato il *Laboratorio di Progettazione Multidisciplinare*, costituito da varie figure professionali che operano all'interno della Struttura (assistente sociale, educatori, fisioterapisti, logopedista, psicologa, referente infermieri e referenti degli OSS). All'interno del Laboratorio vengono messi a punto progetti in materia di aiuto alle famiglie, formazione, comunicazione, rapporti con il territorio e sviluppo di comunità, innovazione dei servizi. Nel 2021 i professionisti si sono incontrati in sede di Laboratorio per 7 incontri, finalizzati a discutere su:
  - ✓ Formazione,
  - ✓ Progettazione di eventi all'interno della struttura per gli ospiti, come migliorare la comunicazione verso l'esterno (sito internet e news letter ai familiari per renderli partecipi delle attività fatte in struttura, visto le chiusure obbligate/necessarie),
  - ✓ Implementazione delle relazioni con i familiari dei nuovi ospiti inseriti in piena pandemia con tutte le limitazioni dovute alle visite, nonché trovare nuove strategie per il consolidamento delle relazioni già esistenti, in considerazione del fatto che, la struttura per tutto il 2021, ha subito varie chiusure e limitazioni dovute proprio alla gestione della pandemia relativa al Covid,
  - ✓ Possibilità di istituire un nuovo servizio gestito dai professionisti della struttura, ma rivolto al territorio, una sorta di sportello telefonico a sostegno dei caregiver, progetto che prenderà avvio nel 2022
- Sono gestiti direttamente nella struttura i servizi di ristorazione e i servizi generali (pulizie, lavanderia, guardaroba).
- In rapporto di "partnership" con la Casa di riposo, ai sensi dell'accordo contrattuale stipulato con l'AULSS 3 Serenissima operano:
  - Il medico coordinatore (geriatra);
  - I medici curanti (Medici di Assistenza Primaria/ Medici di Continuità Assistenziale) che sono titolari della gestione sanitaria degli ospiti.

Concorrono alla valorizzazione delle attività della Casa di Riposo:

- Il Comitato dei familiari composto da familiari degli ospiti, che promuove la partecipazione e la collaborazione dei familiari alla gestione dei servizi;
- Volontari che operano in conformità al vigente regolamento che disciplina il volontariato presso la struttura.

Il Centro Servizi Don Vittorio Allegri, inoltre, promuove la partecipazione di volontari e di borse lavoro anche attraverso interventi di tutoraggio e formazione.

Il centro servizi si avvale inoltre di associazioni, ditte, studi specialistici esterni per quanto attiene la consulenza di figure esperte circa la gestione della struttura quali: consulente del lavoro, commercialista, consulenti per la sicurezza degli operatori e degli ospiti, gestione informatica dei dati, oltre a vari fornitori di prodotti e servizi.

## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

### DIPENDENTI

Nella tabella di seguito riportata vengono indicati, per tipologia professionale, il numero degli operatori presenti alla data del 31 dicembre 2021 utilizzati dal Centro Servizi, e nel contempo si riporta anche la medesima suddivisione per gli operatori presenti lo scorso anno alle data del 31 dicembre 2020 per l'esercizio delle attività volte al perseguimento delle proprie finalità.

Si evidenzia che il numero degli operatori è rapportato agli ospiti presenti a tale data.

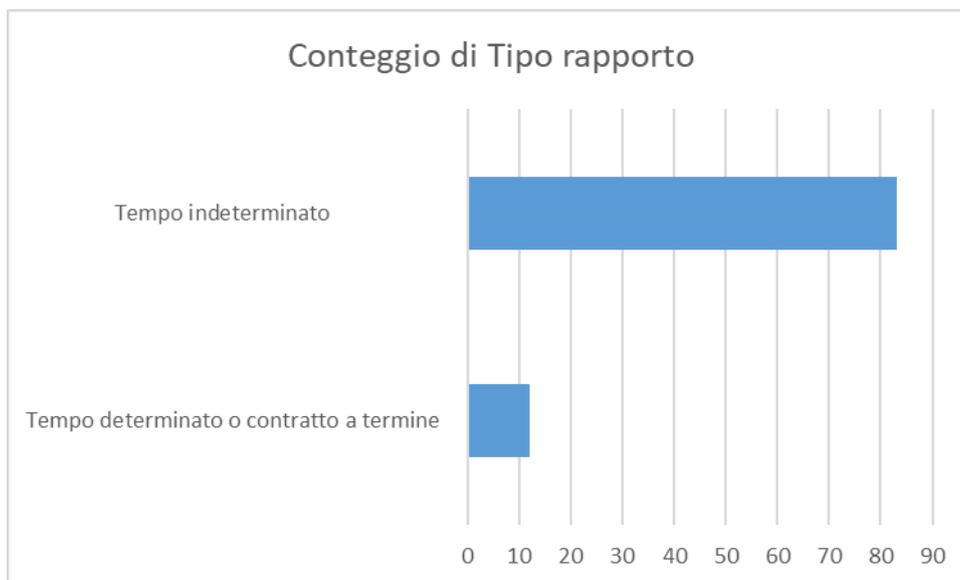
### Area SOCIO-SANITARIA

Tipologia funzione	Dipendenti		Collaboratori esterni		Totale	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Medici			2	2	2	2
Infermieri	7	8	1	3	8	11
Operatori socio assistenziali	48	53	2	?	50	53
Fisioterapisti	1	1			1	1
Psicologa			1	1	1	1
Logopedista			1	1	1	1
Educatori	2	2			2	2
Assistente sociale	1	1			1	1
Assistente religioso	1	1			1	1
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>67</b>	<b>73</b>

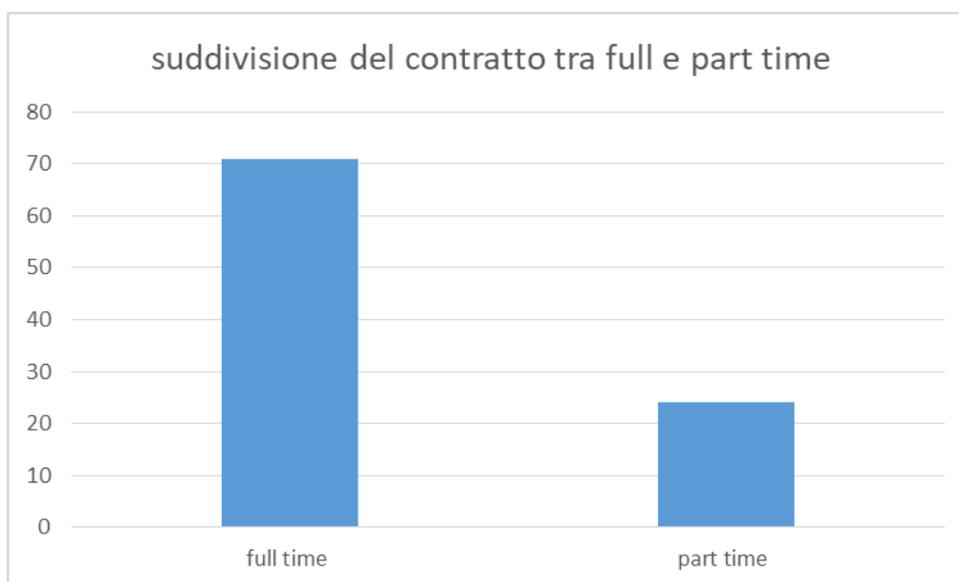
### Area AMMINISTRATIVA –SERVIZI

Tipologia funzione	Dipendenti		Collaboratori esterni		Totale	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Direttore	1	1			1	1
Impiegato amministrativo	1	1			1	1
Referenti di area	4	4			4	4
Reception	1	1			1	1
Cuoco	2	2			2	2
Aiuto cuoco	5	5			5	5
Addetti alle pulizie e servizio lavanderia	14	15			14	16
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>29</b>			<b>28</b>	<b>30</b>

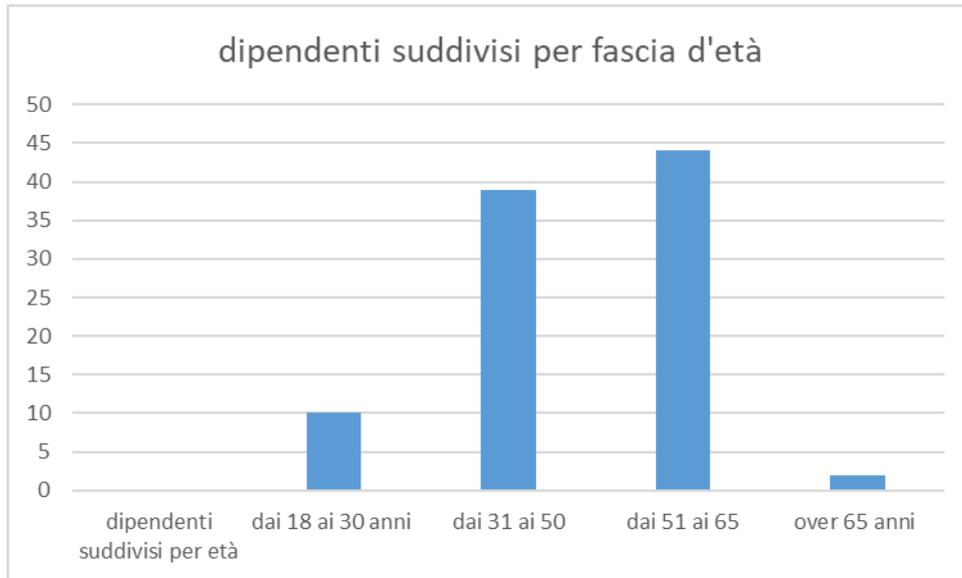
Per l'anno 2021 si inseriscono ulteriori elementi utili ad una maggiore analisi dei dipendenti del Centro Servizi



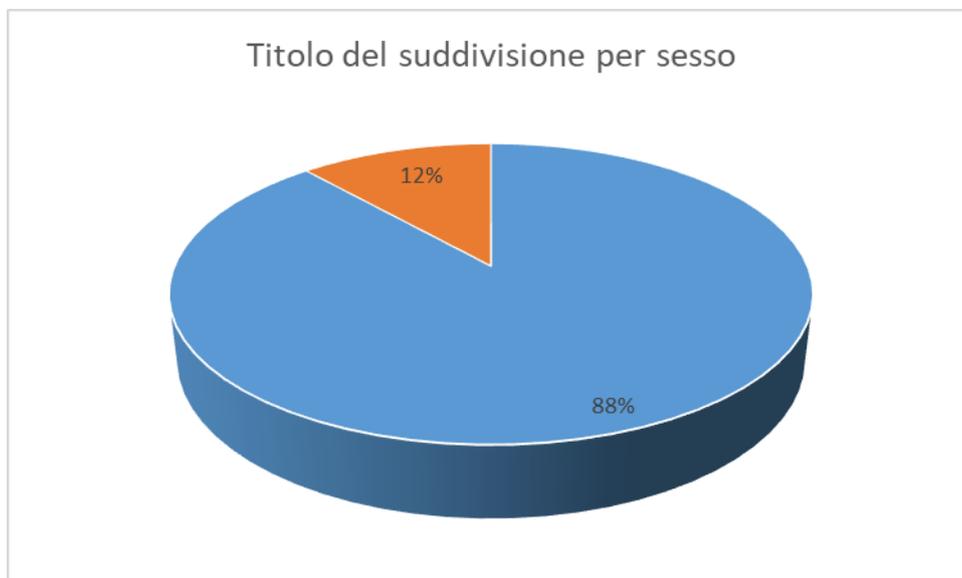
Conteggio di Tipo rapporto	
Tipo rapporto	Totale
Tempo determinato o contratto a termine	12
Tempo indeterminato	83

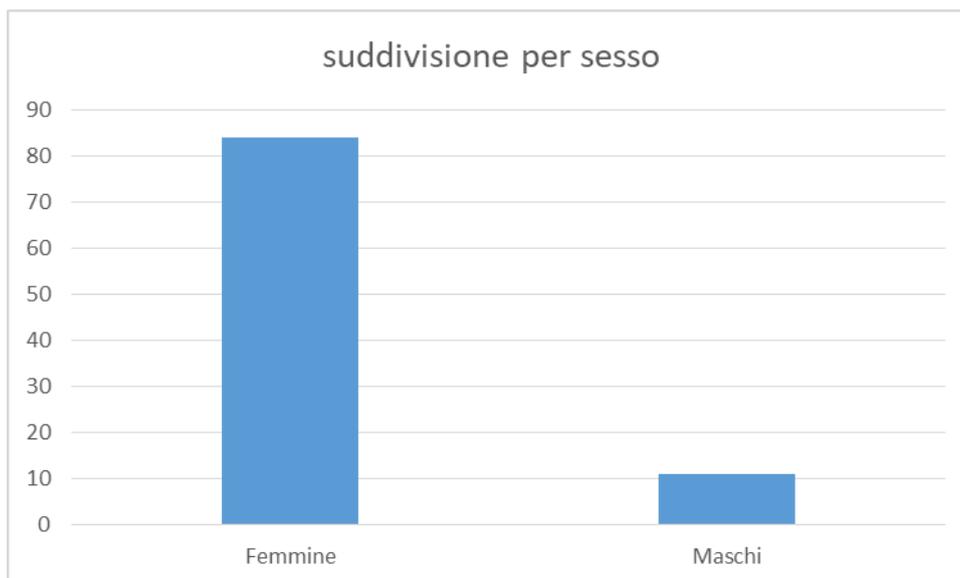


Conteggio di P.T.	
P.T.	Totale
Full time	71
Part time	24
	95



Dipendenti suddivisi per età	
Dai 18 ai 30 anni	10
Dai 31 ai 50	39
Dai 51 ai 65	44
Over 65 anni	2
<b>Totale</b>	<b>95</b>





Femmine	Maschi
84	11

Come si può notare dalle sopracitate tabelle, nell'anno 2021 i dipendenti del Centro Servizi erano 95, di questi 83 assunti con contratto a tempo indeterminato e solo 12 con contratto a tempo determinato o a termine. Predomina il rapporto del tempo pieno 71 dipendenti rispetto al part time 24.

L'età dei dipendenti va dai 20 ai 66 anni, con una prevalenza di dipendenti concentrati nella fascia 31 ai 65 anni e una leggera predominanza della fascia d'età 51-65 (44 dipendenti). Le femmine predominano del 88% rispetto ai colleghi maschi che rappresentano solo il 12%

Dall'analisi dei dati possiamo quindi concludere che, i dipendenti del centro servizi Don Vittorio Allegri, sono assunti prevalentemente con un contratto di lavoro a tempo indeterminato e a tempo pieno, sono prevalentemente donne e l'età media è di 48 anni.

## IL VOLONTARIATO

La Casa di Riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegrì favorisce e promuove la collaborazione con le associazioni di volontariato e con singoli volontari, che per altruismo, per spirito di donazione o per altre personali motivazioni desiderano dedicare del tempo per lo svolgimento di compiti assistenziali e socio – ricreativi rivolti agli ospiti accolti presso la Casa di Riposo. Tutte le attività liberamente scelte verranno svolte secondo programmi concordati con la Direzione, che i volontari dovranno rispettare astenendosi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura. Tutte le attività svolte dai volontari, sono regolamentate dal “Regolamento interno per l'accogliimento e la permanenza degli ospiti in Struttura”, sono sicuramente di aiuto e supporto al personale assistenziale per la realizzazione di attività ludico-ricreative e di socializzazione rivolte agli ospiti. Il servizio di volontariato presso la Casa di Riposo consiste nello svolgimento delle sotto indicate attività ludiche, ricreative e assistenziali, e nello svolgimento di attività individuali anche di manutenzione interna ed esterna di spazi e cose destinati alla fruizione da parte di ospiti:

- Accompagnamento di anziani alle varie attività che vengono svolte all'interno della struttura;
- Assistenza agli anziani, su indicazione del personale, nelle attività di somministrazione di bevande e pasti, nel rispetto delle indicazioni impartite dal personale addetto all'assistenza;
- Attività di stimolazione finalizzata allo sviluppo delle capacità relazionali dell'anziano ricoverato;
- Assistenza durante le attività strutturate di “laboratorio”;
- Organizzazione e implementazione di attività di occupazione del tempo libero;
- Accompagnamento ed assistenza degli anziani in occasione di Celebrazioni Religiose;
- Assistenza personalizzata ad anziani terminali;
- Accompagnamento individuale e/o di gruppo, di ospiti all'esterno della struttura in occasione di gite, mercatini, fiere paesane e visite mediche specialistiche individuali;
- Aiuto e supporto nell'attività di manutenzione all'area esterna della Casa di Riposo;

Nell'arco del 2021 le attività di volontariato purtroppo non si sono potute svolgere in maniera continuativa, spesso nell'arco dell'anno sono state interrotte proprio per le limitazioni causate dalla pandemia, che limitavano/vietavano l'accesso dei volontari in struttura.

Il centro servizi ha potuto contare su 11 volontari (9 femmine e 2 maschi) che si alternano nei servizi durante l'arco della settimana, l'età varia dai 42 ai 72 anni per una media di 63 anni, la presenza media settimanale di 2 volontari al giorno.

Non ci si può comunque dimenticare della presenza anche di alcune associazioni di volontariato che nel 2021 hanno aiutato gli operatori, in particolare la Croce Rossa di Noale.

## I TIROCINI

Per quanto riguarda i tirocini va sottolineato che, uno dei principi su cui si basa l'attività del Centro Servizi Don Vittorio Allegri, è quello di creare sinergie con Istituzioni che svolgono attività simili o complementari alla propria. Ciò viene portato avanti già da alcuni anni, in particolare, con le Istituzioni e gli Enti che svolgono attività di formazione, accogliendo gli allievi presso i propri locali per lo svolgimento di tirocini formativi o di periodi di stage. L'attività viene realizzata con la convinzione che un percorso formativo efficace può essere realizzato soltanto con un contatto diretto con il mondo del lavoro e che pertanto l'accoglienza di tirocinanti favorisce il percorso di inserimento lavorativo degli allievi. A trarne beneficio, pertanto, non sono soltanto gli allievi ospitati ma l'intera collettività.

Professione	Numero
Infermieri	2
Operatori socio assistenziali	4
Educatori	1

## FORMAZIONE

*La programmazione delle attività formative è stata anch'essa fortemente condizionata dall'emergenza covid 19. Innanzitutto sono state realizzate 8 sessioni dedicate alla formazione continua del personale in materia di prevenzione del contagio da virus.*

Su richiesta della Regione Veneto e della Scuola Superiore di Sanità è stato realizzato il corso e-learning sul Covid che prevedeva 6 ore per gli OSS, Infermieri, Professionisti e amministrazione, e 2 ore per i Servizi generali.

*In tema di formazione in materia di sicurezza sul lavoro sono stati realizzati i percorsi formativi in materia di sicurezza, sia nella versione completa (16 ore) sia nella versione di aggiornamento (6 ore), che hanno complessivamente coinvolto 76 lavoratori nell'arco di 10 incontri in totale.*

I costi dei docenti, forniti dal consulente Marin 3, sono stati coperti con il credito previsto da Fondimpresa.

Nel mese di Dicembre si sono tenute le prove generali di evacuazione, in quattro momenti diversi, alla presenza del consulente.

*Ad ottobre è stato formato il RLS – nuova nomina, con un corso di 32 ore presso il consulente Marin 3 Srl.*

*A novembre 2020 si è concluso il percorso formativo sulla sicurezza, sia completo (16 ore) che l'aggiornamento (6 ore), ha riguardato complessivamente 76 lavoratori con un calendario di 10 incontri totali. I docenti sono stati forniti dal consulente, il cui costo sarà coperto da Fondimpresa.*

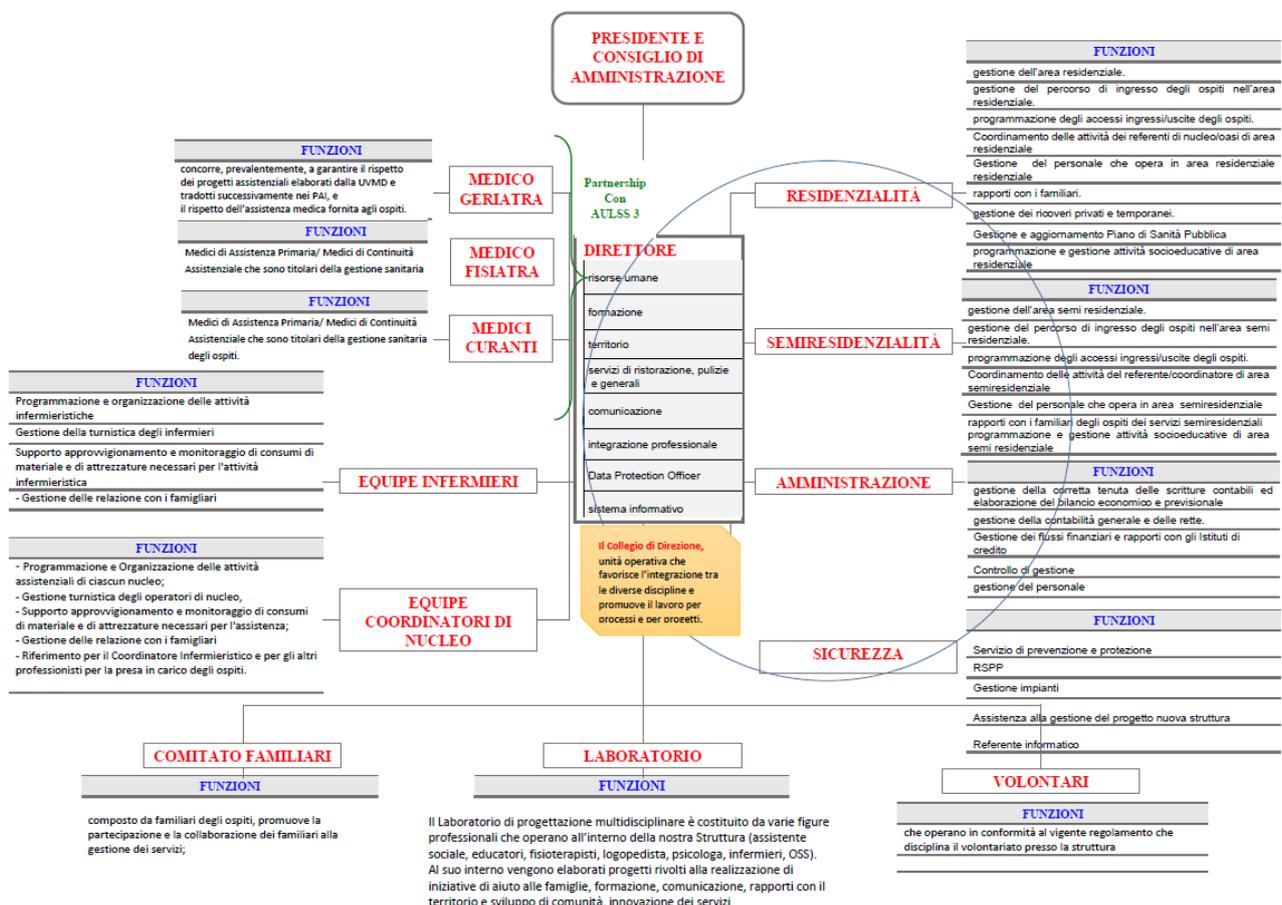
A dicembre si sono tenute le prove generali di evacuazione.

## La rilevazione del fabbisogno di formazione professionalizzante del personale

Nel corso del 2020 la Direzione della casa di riposo ha promosso una rilevazione del fabbisogno formativo presso tutto il personale lavoratore, attività messa a punto e grazie alla collaborazione della psicologa. Di seguito i principali esiti.

**RILEVAZIONE BISOGNO FORMATIVO:** Dall'analisi dei questionari somministrati a tutto il personale si evince la necessità di intervenire sulle seguenti tematiche: LAVORO SUI GRUPPI: motivazione al lavoro, gestione dello stress lavoro-correlato, prevenzione del burnout, miglioramento della comunicazione tra gruppi ed all'interno dei gruppi di lavoro, discussione e gestione dei casi "difficili. (Rif. Risultati questionari di analisi dei bisogni del personale). **CONTENUTI FORMATIVI:** Argomenti specifici per aree di competenza, (demenza, decadimento cognitivo e patologia psichiatrica, disturbi comportamentali come riconoscerli e come gestirli, benessere degli Ospiti ai tempi del Covid-19, contenuti specifici per l'area assistenziale: alimentazione e disfagia, movimentazione degli Ospiti, etc.); (Rif. Risultati questionari di analisi dei bisogni del personale). La realizzazione degli interventi formativi è da ritenersi in funzione delle normative sanitarie relative al contenimento del contagio da COVID-19 nonché dall'andamento dell'emergenza sanitaria sia all'interno della nostra Struttura che all'esterno.

L'organigramma approvato dal Consiglio di Amministrazione il 30 Ottobre 2020 è il seguente:



## **OBIETTIVI E ATTIVITA'**

### **LE UNITA' DI OFFERTA**

Il Centro Servizi Don Vittorio Allegri è autorizzato e accreditato ai sensi della L.R. 22/2002 per le seguenti unità di offerta:

- 68 posti per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale (I livello);
- 20 posti per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale (II livello);
- 30 posti Centro Diurno per persone anziane non autosufficienti.

Si sottolinea che la gestione delle graduatorie per l'accesso alla Residenzialità di I e II livello, al Centro Diurno e ai Ricoveri Temporanei è a cura dell'Azienda ULSS 3 Serenissima; le graduatorie vengono aggiornate quotidianamente da un ufficio preposto e pubblicate attraverso il loro sistema informatico. I nominativi vengono inseriti nelle rispettive graduatorie secondo punteggio dedotto dalla scheda SVAMA; quando si verifica la disponibilità del posto, le Responsabili di area contattano il familiare di riferimento, indicato nella scheda SVAMA, per verificare l'accettazione o meno del Servizio.

### **UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALITA'**

L'unità d'offerta residenziale ha ottenuto il rinnovo dell'autorizzazione il 19 luglio 2019 e fino al 2024. Pur in considerazione degli effetti della pandemia nella struttura e nel territorio sopra citati la gestione dei servizi residenziali ha comunque perseguito 3 principali obiettivi:

1. Promuovere il benessere psico-socio-sanitario delle persone accolte in struttura;
2. Monitorare costantemente le necessità socio assistenziali e sanitarie degli ospiti;
3. Sostenere, accompagnare, coinvolgere le famiglie all'interno dei progetti individuali e di gruppo.

Le accoglienze degli ospiti e la gestione dei tempi di attesa per l'assegnazione dell'impegnativa di residenzialità sono state completamente condizionate, per diversi mesi, dalle misure di sanità pubblica che hanno bloccato l'ingresso di nuovi ospiti.

Pur in una condizione nuova ed emergenziale, per ogni ospite è stato comunque elaborato/aggiornato un progetto individuale per ogni ospite tenendo conto di tutti gli aspetti personali: sanitari, psicologici e sociali. Infatti, attraverso il Piano Assistenziale Individuale (PAI) tutti i professionisti collaborano per elaborare un progetto comune che permetta di monitorare la situazione globale dell'ospite e di attivare interventi ad hoc per mantenere, stimolare e potenziare le capacità/risorse della persona. Il Centro Servizi ha garantito, come ha potuto, incontri tra i diversi professionisti al fine di prendere in carico la persona secondo un approccio multidisciplinare.

La struttura prevede dei momenti formali di scambio e condivisione delle situazioni:

- Unità operative interne (UOI) - ogni lunedì tutti i professionisti interni ed esterni si incontrano per discutere i PAI ed i casi segnalati;
- Incontri tra tecnici professionisti - una volta alla settimana i tecnici si incontrano per discutere i casi che durante la settimana emergono;
- Incontri programmati con i vari gruppi di nucleo per elaborare progetti, interventi e azioni per rispondere i bisogni delle persone presenti in struttura;

- Possibilità per gli stessi professionisti di organizzare incontri su richiesta formale per discutere casi e quindi rispondere ai bisogni psico-fisico-sociali.

**Presenze OTP**

Anno	Presenze
<b>2021</b>	0
<b>2020</b>	570

Nel corso dell'anno 2021 non si è accolto nessun ospite in regime di residenzialità privata.

**Tabella riepilogativa (capacità 68 posti letto)**

	Presenze	Ricoveri	OTP	Non occupati	Totale
<b>2021</b>	22.860	87	0	1.873	24.820
<b>2020</b>	23.191	77	570	982	24.820
<b>DIFFERENZE</b>	-331	+10	-570	+891	

Tasso di occupazione per il primo livello è stato nel 2021 di 92,10%.

**Maggior livello assistenziale (capacità 20 posti letto)**

**Tabella riepilogativa (capacità 20 posti letto)**

	Presenze	Ricoveri		Non occupati	Totale
<b>2021</b>	6.618	78		604	7.300
<b>2020</b>	7.146	70		84	7.300
<b>DIFFERENZE</b>	-528	+8			

Tasso di occupazione per il secondo livello è stato nel 2021 di 90,66%.

**UNITA' DI OFFERTA ACCOGLIENZA TEMPORANEA NON RESIDENZIALE**

Con delibera n. 1501 del 15 settembre 2021 "Approvazione Progetto Continuità Ospedale – Territorio: Accoglienza Temporanea Non Programmata (ATNP) ha preso avvio presso la Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri", Centro Servizi –O.n.l.u.s, questo nuovo servizio socio-sanitario che fornisce ospitalità e servizi ad anziani autosufficienti e non autosufficienti.

Tale progetto rientra nell'offerta dei servizi territoriali con l'obiettivo quindi di sostenere la domiciliarità, offrendo un supporto temporaneo alla persona in condizione di fragilità o di non autosufficienza e, alla sua famiglia, per periodi di permanenza definiti in sede di UVMD, attraverso la compilazione della scheda SVAMA, che non possono superare i 90 giorni come meglio definito dall'accordo progettuale con l'A.ULSS 3.

Per questo progetto tutta la documentazione è agli atti della direzione.

La nostra struttura ha dato la disponibilità per due posti letti, e sono stati 2 gli ospiti rientranti nella fattispecie di questo nuovo progetto, non in contemporanea.

### **Presenze ATNP accoglienza temporanea non programmata anno 2021**

<b>Anno</b>	<b>Presenze</b>
2021	52

#### **UNITA' DI OFFERTA CENTRO DIURNO**

Il Centro Diurno è un'unità di offerta autonoma, a carattere semiresidenziale in grado di accogliere anziani non autosufficienti provenienti dal territorio, spesso affetti da gravi forme di decadimento cognitivo che necessitano di cura, sostegno e tutela. Il Centro Diurno si propone, inoltre, come servizio di supporto alla famiglia in tutto il percorso di presa in carico dell'anziano fragile, nell'ottica di ritardare l'ingresso dell'anziano stesso in struttura residenziale.

Il Centro Diurno è stato autorizzato nel 2013, con primo rinnovo dell'autorizzazione al funzionamento nel 2018, è accreditato con primo rinnovo dell'accreditamento nel 2017 e nuovamente rinnovato nel corso del 2020.

La gestione del Centro Diurno, nel corso del 2021, è stata anch'essa soggetta allo stato emergenziale che ha visto la sua chiusura dal 4 gennaio al 7 marzo, oltre a una riduzione dei posti da 30 a 25, al fine di garantire il distanziamento tra gli ospiti e il rispetto di tutta la normativa inerente il relativo contagio

Pur nella straordinarietà della situazione l'organizzazione dei servizi semiresidenziali ha mantenuto i seguenti obiettivi:

1. Adottare forme organizzative e di funzionamento volte a prendere in carico l'anziano fragile, favorendone la permanenza a domicilio e ritardando in tal modo il più possibile l'istituzionalizzazione;
2. Garantire l'erogazione di prestazioni socio sanitarie atte a mantenere le condizioni di autonomia motorio funzionale e a contrastare il processo di decadimento fisico e psichico;
3. Perseguire il benessere relazionale attraverso forme di interazione e socializzazione strutturate;
4. Promuovere il sostegno alla famiglia nella gestione dell'anziano fragile.

Nonostante la chiusura del servizio, una delle principali attività svolte nel periodo di chiusura è stata la comunicazione telefonica continuativa verso le famiglie al fine di verificare la situazione, la sostenibilità del carico assistenziale, e di offrire un momento di sostegno psicologico e di ascolto relativo alle problematiche che tale situazione emergenziale implica.

Va comunque segnalato che il 2021 ha portato il Centro Diurno Don Vittorio Allegri a sperimentare, di un accordo di co-progettazione con l'AULSS 3, la riapertura dello stesso considerando i seguenti obiettivi:

-Adottare una disciplina temporanea e sperimentale per la riapertura e la gestione dei centri diurni per gli anziani;

- Definire, di conseguenza, una diversa modalità di utilizzo (conversione) e di rendicontazione della impegnativa sanitaria in quanto attualmente non rispondente alle mutate esigenze di contesto.

**Presenze Centro Diurno anno 2021/2020**

Anno	Presenze
2021	4.770
2020	2.321
Differenza	+ 2.449

**UNITA' DI OFFERTA CENTRO DIURNO DOMICILIARE**

Si tratta di un nuovo servizio sperimentale nato nel 2021 da un "Accordo di co-progettazione per la riapertura e la gestione dei centri diurni anziani del Distretto 3 dell'AULSS 3 Serenissima riferita all'emergenza Covid 19 "Delibera del Commissario dell'A.ULSS3 Serenissima – Direzione Servizi Socio Sanitari" n. 340 del 26/02/2021, stipulato dalla stessa con la Casa di Riposo e Soggiorno "Don Vittorio Allegri" ONLUS di Salzano, agli atti dell'Amministrazione.

Si fa presente che tale progetto sperimentale ha preso avvio solo nella nostra struttura, nonostante sia stato proposto a tutti i centri Servizi Diurno del distretto.

Tale Accordo di co-progettazione prevede, tra i propri obiettivi, quello di riconoscere forme estese di presa in carico più flessibili delle persone anziane, che possono prevedere non solo attività rese all'interno del centro diurno, ma anche a domicilio degli ospiti, anche al fine di poter esercitare una più corretta azione di sorveglianza della salute e della fragilità degli ospiti stessi e dei loro familiari.

Sulla base di quanto inteso come presa in carico dell'ospite in forma estesa, si è elaborato un progetto definito di assistenza domiciliare integrata all'unità di offerta del centro diurno. Il progetto, avviato in fase di sperimentazione, si è rivolto agli ospiti che già sono titolari di impegnativa per l'accesso al centro diurno, ma che per ragioni legate all'attuale momento storico, non possono o non sono in grado di accedere al servizio.

Ha lo scopo, dunque, di ampliare la presa in carico dell'ospite, attraverso l'erogazione di prestazioni assistenziali presso il domicilio dell'ospite a sostegno delle famiglie che versano in condizioni di maggior difficoltà nella gestione dell'anziano.

A tale fine durante i primi mesi del 2021 sono state definite le azioni per Individuare gli ospiti destinatari degli interventi;

- Aggiornare e/o integrare il progetto assistenziale attivando l'UVMD territoriale di competenza;
- Sostenere le famiglie di riferimento;
- Formare il personale;
- Stabilire, programmare e attivare e l'erogazione delle specifiche prestazioni.

Il servizio a domicilio ha preso avvio nel mese di maggio 2021 e ha visto un progressivo incremento delle adesioni che sono state fino al 31 dicembre di 5 ospiti. Tale servizio è stato fin da subito molto apprezzato dagli anziani e dai loro familiari, come si evince anche dai primi questionari somministrati e agli atti della Struttura, ed è stato sospeso solo per due anziani, ma per sopraggiunte gravi problematiche sanitarie che non erano più gestibili a domicilio

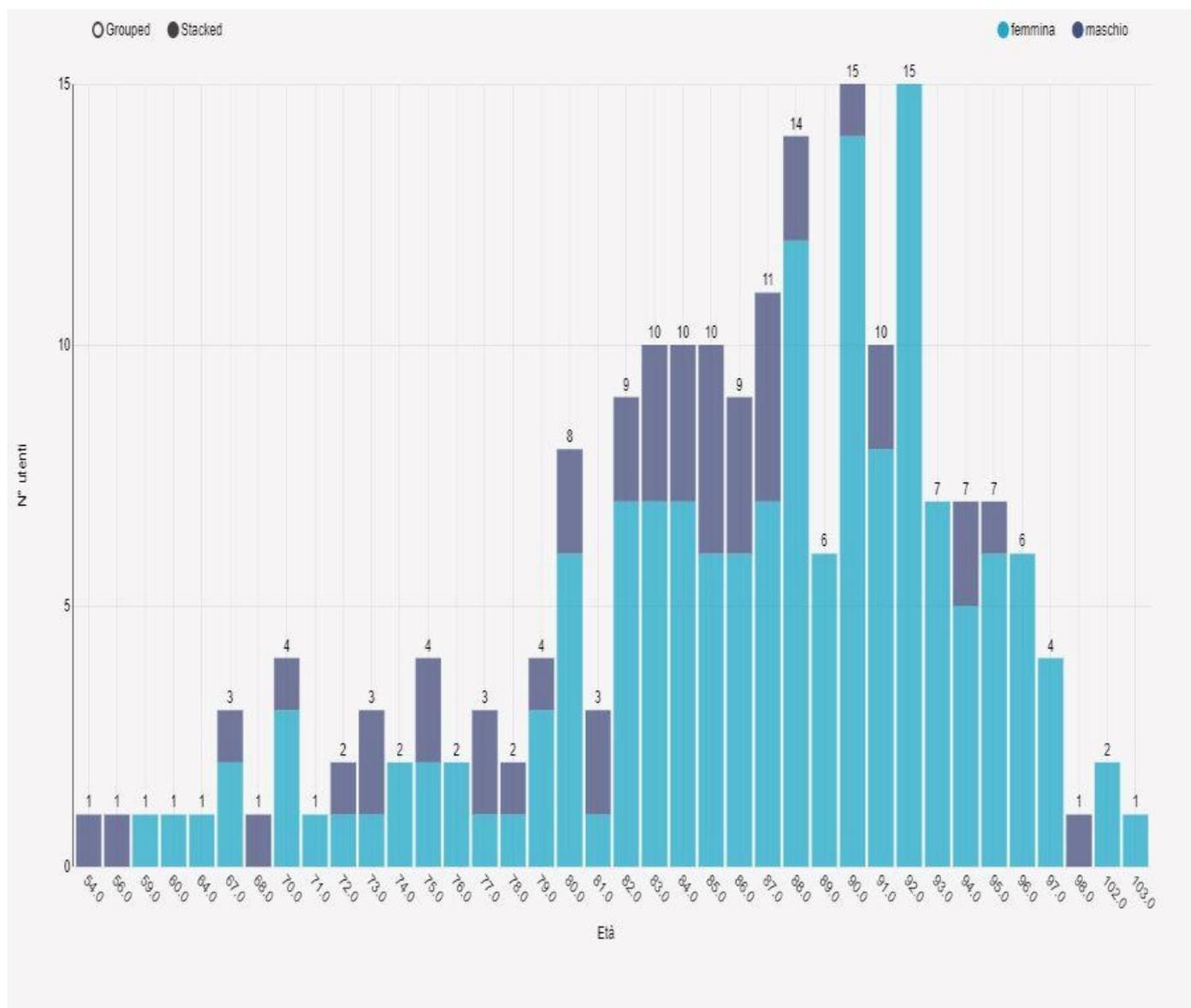
**Accessi Centro Diurno domiciliare anno 2021**

Anno	Accessi
2021	70

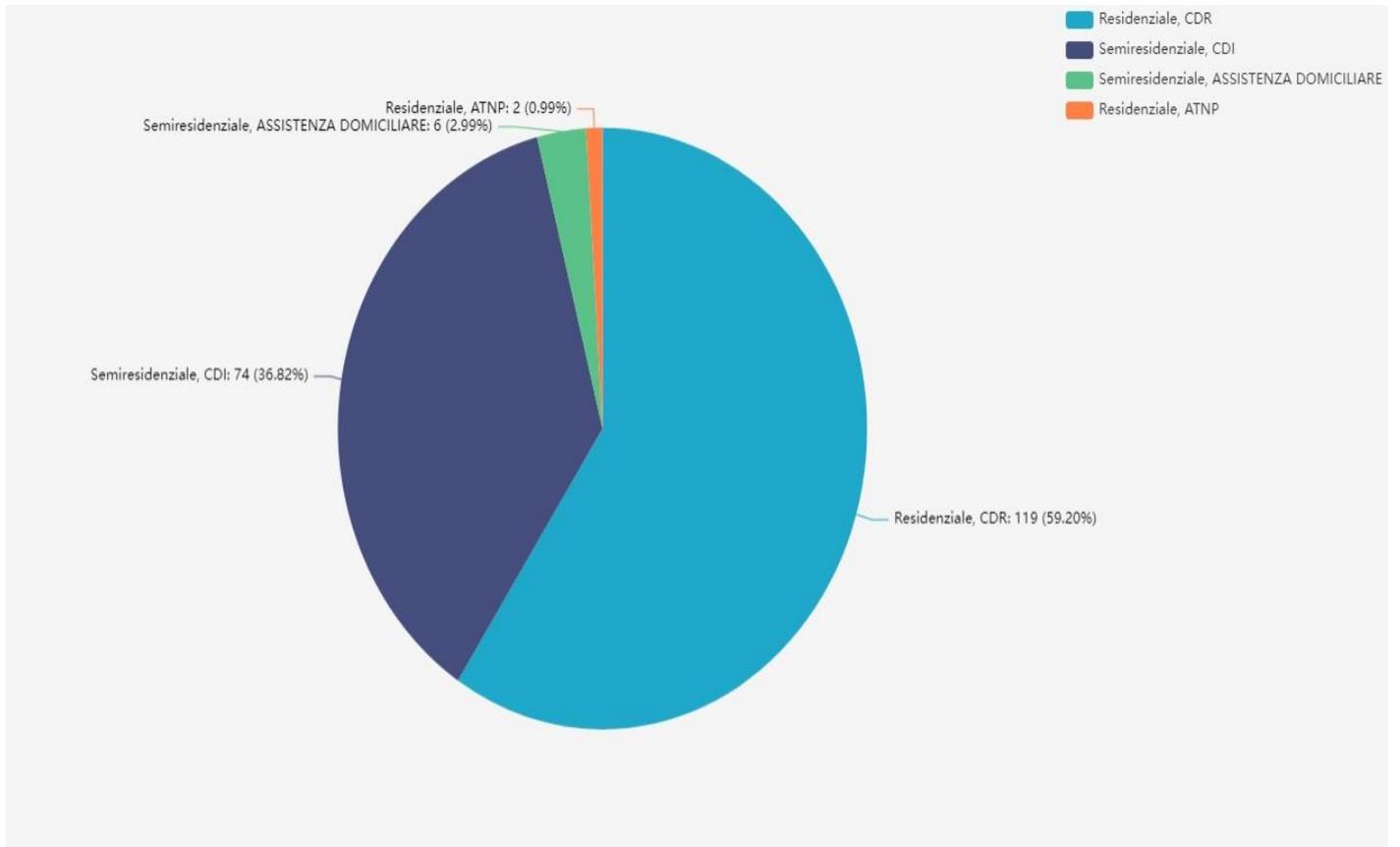
## ANALISI DATI RELATIVI AGLI OSPITI

Di seguito vengono inserite alcune tabelle o grafici che danno una panoramica relativa agli ospiti che frequentano i vari servizi offerti dalla Casa di Riposo e Soggiorno Don Vittorio Allegrì

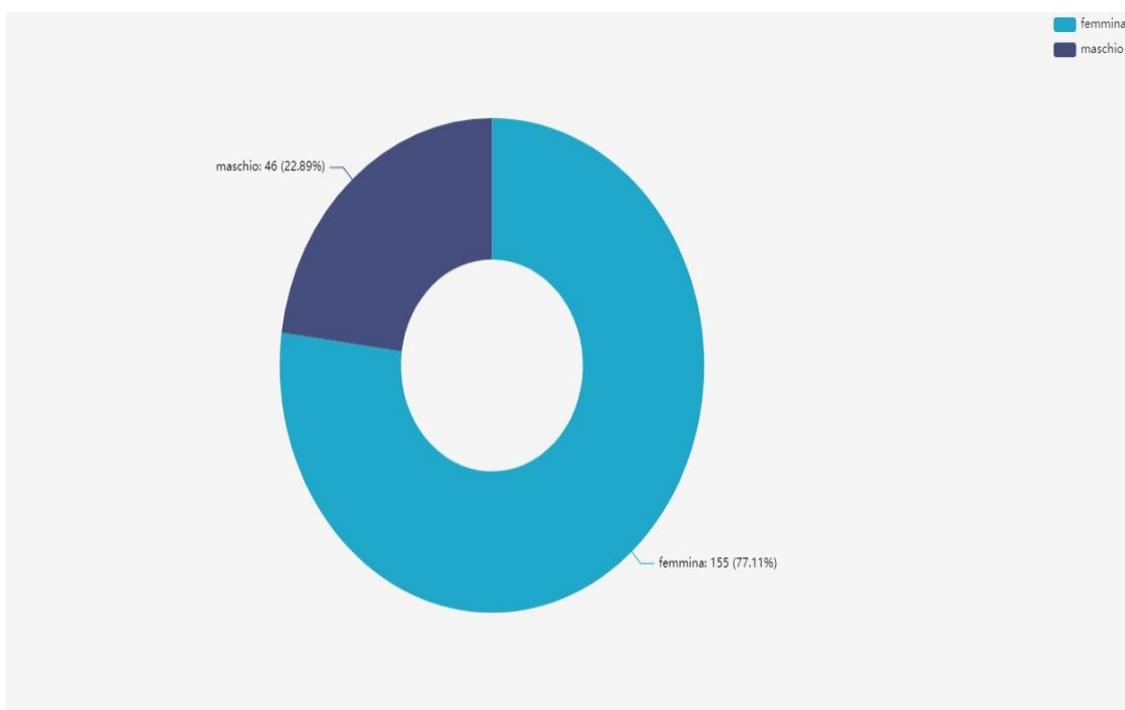
### ETA' OSPITI



## PROSPETTO PRESENZE NEI SERVIZI



## SUDDIVISIONE PER SESSO DEGLI OSPITI



Come si può notare dalle sopracitate tabelle, nell'anno 2021 gli ospiti del Centro Servizi sono stati in tutto 119. La maggior parte di essi fanno riferimento soprattutto al servizio della residenzialità, con una frequenza del 59,20%, a seguire il Centro diurno per il 36,82%. Possiamo comunque essere soddisfatti anche per la buona adesione ai due nuovi progetti che si sono offerti nel 2021, che nonostante siano iniziati verso la fine dell'anno, hanno visto la partecipazione del 2,99% al servizio del centro diurno domiciliare e lo 0,99% al progetto dell'ATNP.

Gli ospiti hanno una età che va dai 54 anni, quindi persone decisamente non in età geriatrica per le quali comunque in sede di valutazione della SVAMA, i professionisti valutano il Centro Servizi come una risposta ai loro bisogni, ai 103 anni. La fascia d'età prevalente comunque va dagli 80 ai 96 anni.

Dall'analisi dei dati possiamo quindi concludere che, gli ospiti del centro servizi Don Vittorio Allegri, sono assunti prevalentemente inseriti in residenzialità, femmine, con una età media di circa 90 anni.

## **ALTRE INFORMAZIONI**

### **SITUAZIONE COVID**

Il 2021 ha visto la struttura Don Vittorio Allegri ancora molto segnata dal Covid e dalle varie restrizioni avute sia a livello nazionale e regionale, ma anche a livello di disposizioni sanitarie impartite dall'Alss 3.

I principali provvedimenti adottati dal Centro Servizi al fine di limitare al massimo la possibilità di contrarre il virus sono stati:

- La chiusura del Centro Diurno fino al 7 marzo;
- La chiusura alle visite ai propri cari nella residenzialità intervallata da periodi di apertura ma con le limitazioni dovute (una volta a settimana, con vaccinazione completata da parte dei familiari, uno/due per anziani, utilizzo del plexiglass, ecc.);
- L'obbligo, per tutto il personale, di indossare i dispositivi di sicurezza;
- La raccomandazione, a tutto il personale, di prestare grande attenzione nella gestione delle relazioni interpersonali anche al di fuori della struttura;
- Lo screening periodico con la somministrazione dei tamponi a tutti gli ospiti e al personale, secondo le disposizioni impartite a livello nazionale.

Anche per il 2021 l'impegno principale della Direzione della Casa di Riposo è stato quello di focalizzare l'attenzione di tutti, sulle indicazioni pervenute dalle istituzioni preposte dando precise indicazioni uniformi a tutto il personale, agli ospiti e ai loro familiari. La Direzione del Centro Servizi ha cercato di far circolare al massimo le informazioni ufficiali, favorendo come possibile l'aggiornamento e la specifica formazione del personale, grazie ad una preziosa disponibilità del medico coordinatore e dei medici curanti.

Tutte le procedure legate sia alla gestione dei casi di positività che alla prevenzione della diffusione del virus, sono sempre state effettuate tenendo conto del Piano di Sanità pubblica dell'AULSS3, diventato il principale strumento per l'organizzazione del Servizio.

A gennaio 2021, a seguito dell'aumento dei casi di positività presenti nel territorio, l'AULSS3 ha ridefinito i tempi e le modalità di screening e ha stabilito che chi avesse casi positivi al proprio interno dovesse chiudere la struttura sia agli ingressi che ai familiari.

Questo ha portato l'impossibilità ad accettare nuovi ingressi di ospiti alla residenzialità, nel momento in cui si liberavano dei posti e a ridurre il numero dei posti disponibili al Centro Diurno di 5 unità.

A seguito di quanto sopra esposto si evidenzia che gli obiettivi di lavoro 2021, sono stati ancora una volta completamente stravolti, concentrando tutte le energie dei dipendenti nella gestione della pandemia.

La gestione emergenziale della casa di riposo, resa necessaria con la pandemia, è stata volta, nei diversi momenti, a perseguire i seguenti obiettivi:

- prevenzione del contagio e contenimento del virus;
- organizzazione del lavoro volta a rispondere ai bisogni assistenziali primari e, al tempo stesso, a far sì che il personale collaborasse e condividesse un clima collaborativo;
- cura delle relazioni con i familiari mediante, soprattutto, telefonate e videochiamate;

- gestione degli spazi sempre adattiva e in evoluzione al fine di rispondere alle diverse esigenze e disposizioni anti contagio;
- attenzione alla qualità della vita quotidiana degli ospiti presenti in struttura.

## **CONCLUSIONI**

L'analisi del Bilancio al 31 dicembre 2021 è pienamente condizionata dalla gestione dell'emergenza Covid 2019 che ha visto il proprio epicentro proprio nelle case di riposo.

L'obiettivo principale della Direzione rimane, nonostante le restrizioni, limitazioni e il maggior impegno di tutti i dipendenti nella gestione dell'epidemia, quello di definire un progetto gestionale complessivo, che tenendo comunque conto delle risorse disponibili, prenda in considerazione:

1. Il continuo miglioramento delle strutture e dei servizi resi;
2. La verifica dei risultati raggiunti;
3. La comunicazione, la trasparenza e la partecipazione al fine di garantire l'integrazione nella comunità locale, nonché la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie;
4. L'adeguatezza del sistema informativo sui principali processi gestionali e assistenziali;

La costruzione di un modello gestionale di questo tipo, risulta necessario per rendere migliore l'ambiente di lavoro ai dipendenti e agli ospiti stessi, e questo sarà possibile solo se ci sarà un forte impegno da parte di tutti gli operatori, e nel contempo anche il coinvolgimento, per quanto possibile, di tutti i portatori di interesse stakeholders.

Salzano, 27 giugno 2021

Il Consiglio di Amministrazione  
Il Presidente  
Mons. Giulio Zanotto