ISTITUTO BON BOZZOLLA

BILANCIO SOCIALE 2015-2016

SERVIZIO RESIDENZIALE
PER ANZIANI
AUTOSUFFICIENTI
E NON AUTOSUFFICIENTI

BILANCIO SOCIALE 2015-2016
Istituto Bon Bozzolla
Servizio residenziale per anziani
autosufficienti e non autosufficienti

Sede amministrativa: via San Gallo, 25
Sede operativa "Bon Bozzolla":
via dei Bert, 44
Sede operativa "Residenza Cardani":
via Erminia Fontana Cardani, 2
31010 Farra di Soligo (TV)
C.F. e P.IVA 02461840262

Tel. 0438/841311
Fax 0438/841340
Mail: info@bonbozzolla.it
PEC: info@pec.bonbozzolla.it

www.bonbozzolla.it
Istituto Bon Bozzolla

ISTITUTO BON BOZZOLLA

BILANCIO SOCIALE 2015-2016

PRESENTAZIONE

Comunicare in modo trasparente è uno degli obiettivi fondamentali del Bon Bozzolla, già reso tangibile con il primo Bilancio Sociale. Una scelta e un impegno che, a maggior ragione perché coincidenti con gli anni difficili del commissariamento dell'Ente, hanno dato i loro frutti e che vogliamo proseguire anche adesso.
Per questo, nell'anno del 25° anniversario dalla sua fondazione, il Bon Bozzolla presenta la seconda edizione del Bilancio Sociale, dedicato agli anni 2015-2016. Un biennio che con i Commissari Regionali Avv. Fabio Pasquale Crea e Avv. Laura Tronchin, che ringrazio per avermi preceduto alla guida dell'Ente del quale oggi mi onoro essere il Presidente, ha visto portare a termine molte azioni importanti e mettere in campo tante nuove attività.
Raccontare cosa facciamo e come lo facciamo, per programmare insieme il futuro dell'assistenza nel territorio, è dunque sempre più strategico. E condividere l'andamento dei servizi e il quotidiano lavoro con gli anziani attraverso i dati del Bilancio Sociale, che vuole essere uno strumento di comunicazione, ma anche di partecipazione, è in grado di premiare e consolidare il rapporto di fiducia con gli Ospiti e le famiglie, il personale, i volontari e i fornitori, le istituzioni e la comunità. Perché è con il contributo di ciascuna di queste componenti che il progetto assistenziale del Bon Bozzolla si è arricchito e che il percorso di assestamento fatto nel biennio 2015-16 ci ha permesso di aprire in quest'ultimo anno un nuovo capitolo, fatto di grandi investimenti e cambiamenti, e di una rinnovata capacità di rispondere ai bisogni della comunità.

GIUSEPPE BUBOLA
PRESIDENTE ISTITUTO BON BOZZOLLA

BILANCIO SOCIALE, RESPONSABILITÀ E TRASPARENZA

La redazione del Bilancio Sociale rappresenta una scelta ben precisa di responsabilità e di metodo che prescinde dagli obblighi di legge e riflette la volontà di far conoscere e valorizzare il lavoro e le relazioni dell'Istituto nel territorio e con i propri stakeholder, dagli anziani ai familiari, dal personale ai volontari, dai fornitori agli altri enti.
Proprio per questo, in continuità con la precedente edizione e con già la prospettiva di dedicarsi alla rendicontazione delle attività che hanno caratterizzato il 25° anniversario dell'Ente, il Bon Bozzolla presenta il Bilancio Sociale 2015-16. Scegliere, infatti, di comunicare in maniera comprensibile le informazioni sui dati economici e le risorse impiegate, sugli obiettivi, sui risultati e le progettualità, mostrando così le strategie messe in campo, non risponde solo alla domanda di trasparenza, ma permette di avere a disposizione un valido supporto per gestire i processi decisionali.
Il primo passo per affrontare le sfide quotidiane del lavoro di assistenza agli anziani e l'evoluzione cui siamo chiamati come Centro di Servizio, infatti, riteniamo sia quello di soffermarsi ad analizzare quanto fatto per lasciar emergere in modo chiaro e reale l'approccio e le modalità del nostro modo di operare. Perché, e lo abbiamo toccato con mano in questi anni, rendere conto delle proprie attività innesca meccanismi virtuosi di relazione con il territorio e la comunità, capaci di favorire la crescita sia in termini di qualità che di puntualità del servizio, al cui centro ci sono sempre la persona anziana e i suoi molteplici bisogni.
Preservare la qualità di vita e la socialità degli Ospiti e coinvolgere la cittadinanza sono gli obiettivi fondamentali che questo bilancio 2015-16 intende far emergere e al contempo sviluppare. Infatti, è il lavoro che qui raccontiamo, con i punti di forza e le criticità, che ci ha permesso di avviare una nuova fase che vede l'Istituto impegnato sia sul fronte dei lavori di ampliamento e ristrutturazione, sia su quello del servizio domiciliare in convenzione con il Comune di Farra di Soligo.

DOTT. EDDI FREZZA
SEGRETARIO-DIRETTORE

INDICE

LA STRUTTURA: ORGANIZZAZIONE E VALORI 9
Profilo e servizi 10
Riferimenti normativi 10
Tipologia dei servizi 11
Mission e valori 12
Obiettivi e modalità operative 12
Governance 13
Organi istituzionali 13

GLI STAKEHOLDER: TESSERE DI UN PUZZLE 15
Il puzzle 16
I familiari 17
Partecipazione 17
Questionari di gradimento 18
Il volontariato e il territorio 21
I partner e i fornitori 23

GLI OSPITI: ATTIVITÀ, PROGETTI E SERVIZI 27
Comunità nella comunità: gli anziani 28
Ospiti Bon Bozzolla 28
Ospiti Casa Cardani 31
Attività quotidiane e progetti: i servizi 32
Servizi amministrativi 33
Servizio di coordinamento 33
Servizio sociale 33
Servizio alberghiero 34
Servizi assistenziali e sanitari 35
Servizi riabilitativi 36
Servizio educativo-animativo 37

LA SQUADRA: RISORSE UMANE E TERRITORIO 41
Oltre i numeri, le persone 42
Il personale dipendente 42
Il personale esterno 47

IL BILANCIO: RISORSE PER L'ASSISTENZA 49
Ricavi 50
Costi 52
Costruire il futuro 54
Nuovo progetto di riqualificazione 54

LA STRUTTURA: ORGANIZZAZIONE E VALORI

PROFILO E SERVIZI

L'Istituto Bon Bozzolla è un'IPAB - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza, un ente senza scopo di lucro con finalità sociali, riconosciuto dal Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto n.2311 del 05/11/1992. Dopo la decisione del Comune di Farra di Soligo di utilizzare i beni dell'allora Ulss12 liberati dal vincolo sanitario, l'attività socio-assistenziale del Bon Bozzolla ha preso avvio nel febbraio del 1993, con l'insediamento del primo Consiglio di Amministrazione.

Il Bon Bozzolla è una struttura residenziale per anziani non autosufficienti, autorizzata e accreditata all'esercizio dalla Regione del Veneto. Dal 2004 ha inoltre in gestione la "Residenza Luigi e Marisa Cardani", sorta per lascito testamentario della sig. ra Fontana e di proprietà del Comune di Farra di Soligo, con posti per anziani autosufficienti autorizzati dall'ex Ulss7.

La struttura fornisce inoltre i pasti per gli utenti del Centro di Salute Mentale di Soligo, per gli anziani del servizio domiciliare del Comune di Farra di Soligo e per il personale dipendente dell'Ulss che opera nei poliambulatori della sede di Soligo.

Dotatosi fin dal 2004, in parallelo con la rendicontazione finanziaria, di quella economico-patrimoniale obbligatoria dal 2014, l'Ente ha anche avviato un percorso di implementazione del Sistema Qualità già da fine 2009. Ciò ha permesso di ottenere importanti risultati in termini di organizzazione, con una programmazione puntuale basata sui dati rilevati nel periodo precedente e la possibilità di adattare e ridefinire progressivamente gli obiettivi. Tale logica, che punta al miglioramento continuo, è inoltre supportata dall'analisi annuale sul gradimento dei servizi offerti e dall'analisi condotta sul benessere del personale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

IPAB

Legge n.6972 del 17/07/1890 (Legge Crispi sull'assistenza sociale e socio-sanitaria)

Decreto Presidente Giunta Regionale del Veneto n.2311 del 05/11/1992
(riconoscimento e approvazione Statuto)

Deliberazione Giunta Regionale del Veneto n.780 del 21/05/2013 - All. A, art. 3
(ente pubblico senza scopo di lucro con finalità sociale)

D.Lgs. n.207 del 04/05/2001 (equiparazione all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

AUTORIZZAZIONI

Decreto Direttore Sezione Non Autosufficienza n.37 del 16/02/2015 (94 posti letto I livello e 24 II livello)

Deliberazione Direttore Generale Ulss 7 n.1426 del 27/11/2014 (20 posti letto per autosufficienti)

ACCREDITAMENTO

Deliberazione Giunta Regionale del Veneto n.154 del 20/02/2014

CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 9001:2008
(riconfermata a dicembre 2014 dall'Ente certificatore CSQA di Schio - VI)

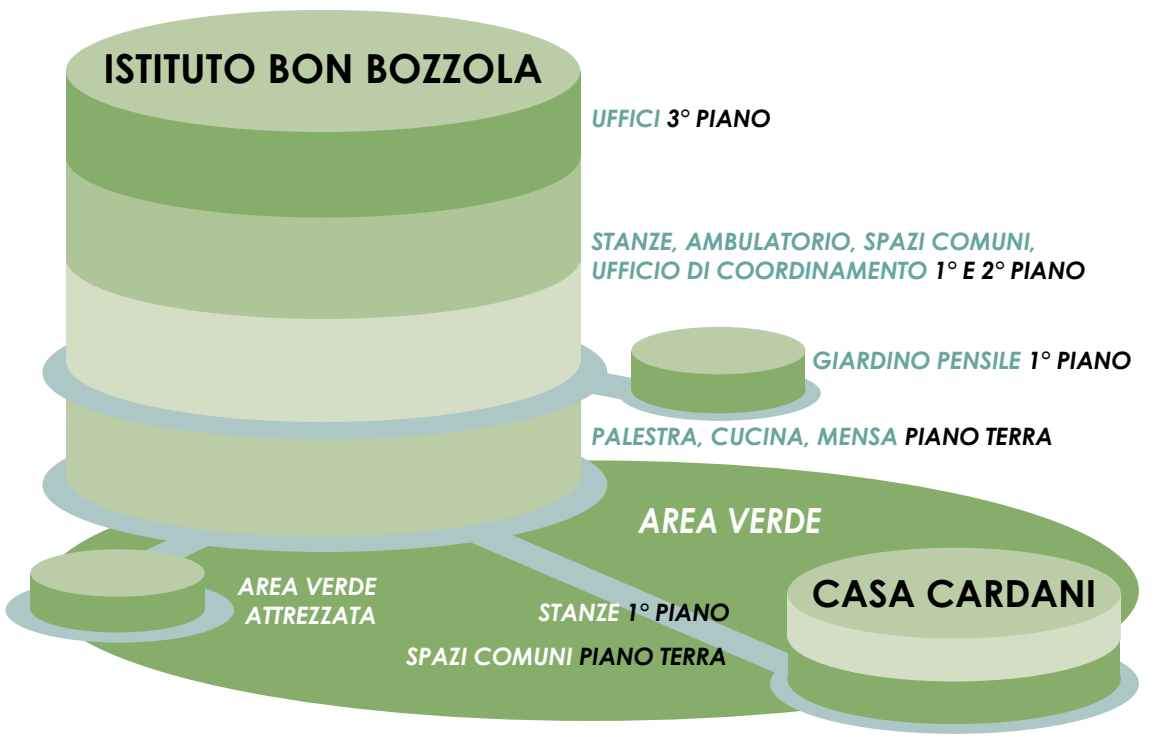
UNI 10881:2013

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Gli anziani non autosufficienti, fino a un massimo di 118, sono accolti negli spazi dell'ex Ospedale del Soligo, dove ci sono:
- 94 posti letto per Ospiti con minima/ridotta intensità sanitaria (I livello assistenziale), di cui 3 temporanei
(art. 2 Convenzione ex Ulss7)
- 24 posti letto per Ospiti con media intensità sanitaria (II livello assistenziale)

La struttura si sviluppa su quattro piani. Primo e secondo accolgono gli Ospiti in quattro nuclei, ognuno dotato di camere da due/tre posti, ambulatorio medico, ufficio di coordinamento e aree comuni (salone, bagno assistito e salette polivalenti per attività ludico-ricreative). Il terzo piano è occupato dagli Uffici delle diverse figure professionali, mentre al pianterreno ci sono la palestra, una cucina con mensa e un salone. Al primo piano è presente anche un terrazzo adibito a giardino pensile e all'esterno si trovano due aree verdi, di cui una coperta e attrezzata per l'attività motoria all'aperto.

Le persone autosufficienti, fino a un massimo di 20, abitano invece a Casa Cardani, accolte sia a lungo termine che per brevi periodi. La Casa si sviluppa su due piani. Al piano terra si trovano gli spazi comuni - sala soggiorno/TV, sala pranzo, cucina e ambulatorio medico - e al primo le stanze degli Ospiti, da due posti letto ciascuna, con bagno e cavo TV.



MISSION E VALORI

Con i suoi bisogni, desideri e relazioni, la persona anziana è al centro del progetto assistenziale del Bon Bozzolla, il perno attorno al quale si strutturano e integrano tutti gli interventi necessari a produrre risultati misurabili in termini di salute e benessere globale. La Mission dell'Istituto è, dunque, garantire agli Ospiti, autosufficienti e non, la migliore qualità di vita, promuovendo - attraverso qualificati servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi, ma anche progetti e attività educativo-animative - il più alto grado di autonomia possibile, l'inserimento socio-comunitario e riducendo, ove attuabile, gli stati di disagio. In quest'ottica, il rispetto della libertà di scelta, della dignità, della riservatezza e dell'individualità che caratterizza i percorsi personalizzati di cura e assistenza, si accompagna alla volontà di promuovere un clima di collaborazione con i familiari e il territorio, dalle Istituzioni ai servizi al Volontariato.

OBIETTIVI E MODALITÀ OPERATIVE

CONSOLIDAMENTO DI UN APPROCCIO GLOBALE ALLA PERSONA	Interventi mirati al soddisfacimento dei bisogni e al mantenimento del più alto grado di autonomia possibile
PERSONALIZZAZIONE DELLE CURE	Elaborazione e aggiornamento secondo le mutate condizioni di salute dei PAI - Piani Assistenziali Individualizzati, nel rispetto della libertà di scelta
MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	Costante ridefinizione degli obiettivi organizzativi e assistenziali
VALORIZZAZIONE DEI SOGGETTI COINVOLTI	Aggiornamento e formazione continua del personale, a garanzia di elevata professionalità e motivazione
	Coinvolgimento dei familiari e degli Ospiti nel percorso di cura e assistenza
	Ricerca e formazione dei volontari
RAZIONALIZZAZIONE DELLE RISORSE	Ottimizzazione per il raggiungimento degli obiettivi
	Attivazione di sinergie e collaborazioni
PROMOZIONE DELLA VITA SOCIALE, INTEGRANDOSI CON IL TERRITORIO	Realizzazione di eventi aperti alla Comunità e progetti con Scuole, Enti e Associazioni locali

GOVERNANCE

Dopo quattro anni di guida commissariale, il 15/12/2016 al Bon Bozzolla si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione, presieduto da Giuseppe Bubola e composto inoltre da Franco Dozza, Tania Ferronato, Stefano Guizzo, Fabio Rizzetto, Tania Santi e Giuseppina Zorzatto. Fino a tale data, con successivi provvedimenti, la Regione del Veneto aveva posto a capo dell'Ente i Commissari Straordinari Avv. Fabio Pasquale Crea e Avv. Laura Tronchin (DGRV n.98 del 29/01/2013, DGRV n.116 dell'11/02/2014 e DGRV n.459 del 07/04/2015), titolari della gestione nel biennio oggetto del presente Bilancio Sociale. Da marzo 2013 il Segretario-Direttore è il dott. Eddi Frezza. L'attuale Collegio dei Revisori, in carica per tre anni, è stato nominato in data 01/01/2015. Di seguito l'assetto istituzionale dell'Ente nel biennio 2015-16:

ORGANI ISTITUZIONALI

ORGANO DI GOVERNO E INDIRIZZO → **COMMISSARIO STRAORDINARIO REGIONALE**

Nominato dalla Regione del Veneto
Definisce l'indirizzo politico-amministrativo dell'Istituto, dettando le direttive generali in carico al Segretario-Direttore e verificando la rispondenza dei risultati con la gestione amministrativa

ORGANO DI GESTIONE → **SEGRETARIO-DIRETTORE**

Assunto dall'Ente
Provvede alla gestione tecnica, finanziaria e amministrativa, in conformità con gli indirizzi generali impartiti dal Consiglio di Amministrazione

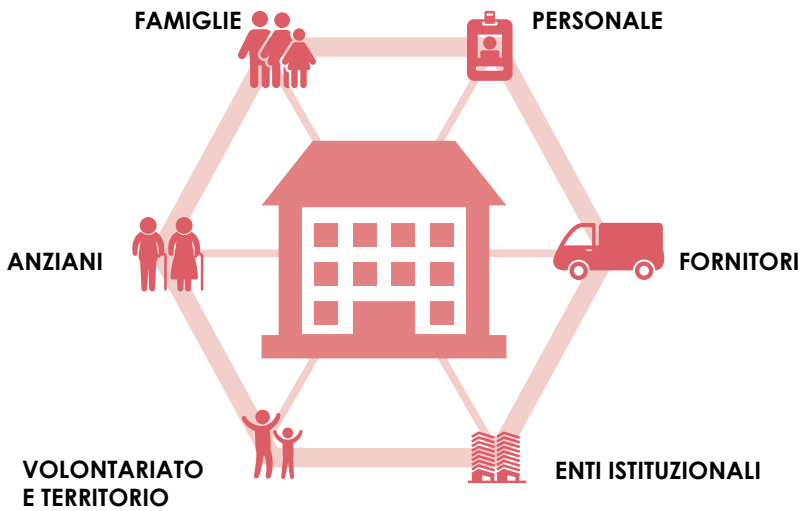
ORGANO DI REVISIONE ECONOMICO FINANZIARIA → **COLLEGIO DEI REVISORI**

Nominato dal Commissario Straordinario Regionale
Composto di tre membri, vigila sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione e ne attesta il rendiconto

GLI STAKEHOLDER: TESSERE DI UN PUZZLE

IL PUZZLE

Come in un puzzle, fatto di tante piccole tessere, tutte ugualmente indispensabili, così il lavoro dell'Ente si concretizza grazie alle relazioni con gli stakeholder, i soggetti portatori di interessi che influiscono o sono influenzati dalla sua gestione. Questa stretta connessione è fondamentale e va costantemente alimentata e sostenuta, non solo formalizzando le strategie e l'identità distintiva dell'Ente, ma anche riconoscendo e incentivando il ruolo di tutti quelli che sono in contatto con il mondo del Centro di Servizi, per necessità o per scelta, per lavoro o per business, per impegno sociale o istituzionale. Il Bilancio Sociale serve allora a rendere conto della propria gestione ed incastrare con cura tutte le tessere del puzzle. Uscendo dalla metafora, è allora lo strumento che, approfondendo i numeri arricchendoli di una dimensione fatta di relazioni e di persone, permette all'Ente di confrontarsi con gli stakeholder e aprire un confronto per una migliore e più ampia collaborazione.



ANZIANI Sono gli Ospiti del Bon Bozzolla e di Casa Cardani, principali fruitori dei servizi dell'Istituto, ma anche coloro a cui vengono consegnati i pasti a domicilio e, in generale, la popolazione anziana del territorio che potrebbe in futuro rivolgersi al Centro di Servizi.

PERSONALE Sono tutti i dipendenti, i professionisti e i collaboratori che prestano servizio in struttura, coinvolti in una gestione che, attraverso elementi motivazionali e formativi, punta a garantire organizzazione, sicurezza, professionalità e stabilità.

ENTI ISTITUZIONALI Sono tutti i dipendenti, i professionisti e i collaboratori che prestano servizio in struttura, coinvolti in una gestione che, attraverso elementi motivazionali e formativi, punta a garantire organizzazione, sicurezza, professionalità e stabilità.

FAMIGLIE Sono i familiari che accompagnano i propri cari nel percorso di cura, avvalendosi in maniera per lo più indiretta dei servizi dell'Ente, sempre più impegnato a promuoverne la partecipazione anche attraverso azioni di supporto.

FORNITORI Sono le aziende, le cooperative e i singoli che forniscono servizi all'Ente o che potrebbero essere interessati a divenirne partner.

VOLONTARIATO E TERRITORIO Sono le singole persone e le associazioni che prestano servizio volontario e gratuito in struttura, condividendo il loro tempo con gli anziani e coadiuvando i professionisti nelle attività, ma anche tutti coloro che partecipano e collaborano ai progetti che l'Ente propone sul territorio, come gli abitanti del Soligo, le associazioni sportive e culturali e le scuole.

La centralità della persona e delle relazioni non orienta le scelte dell'Ente solo in termini di erogazione dei servizi, ma si riflette a tutti i livelli dell'organizzazione, tenendo conto del ruolo di cui ciascuno per le proprie caratteristiche, aspettative e funzioni, è portatore. Ecco allora che la volontà e la capacità di trasmettere, internamente e all'esterno, cosa e come lo si fa, rientrano in questa stessa logica, perché servono ad alimentare la partecipazione e a coinvolgere gli stakeholder. Oltre a confermare l'impegno per la rendicontazione sociale, nel biennio 2015-2016 l'Ente si è infatti impegnato per mettere a sistema i propri strumenti di comunicazione, dalla Carta dei Servizi che completa il Regolamento Interno a quelli più tradizionali come gli avvisi e il giornalino mensile BB News, che contiene notizie utili e divertenti per Ospiti, familiari e operatori, fino alla piattaforma web e social, con il nuovo sito www.bonbozzolla.it, ricco di informazioni tecniche e burocratiche sui servizi, e la rinnovata Pagina Facebook.

I FAMILIARI

La qualità del percorso di assistenza all'interno del Centro di Servizi dipende anche dalla volontà dei familiari di essere presenti e dalla capacità dell'Ente di coinvolgerli. Al fine di prevenire situazioni di disagio e favorire il benessere di tutte le persone coinvolte, il Bon Bozzolla ha da tempo intrapreso un percorso integrato di iniziative volte a stabilire e far crescere un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione tra Istituto e familiari, perché siano parte attiva, seppur in modo differente, di questa nuova fase di vita dei loro cari. È in quest'ottica che la Direzione sostiene il dialogo con il "Comitato rappresentativo degli Ospiti e dei loro Familiari", eletto il 22/07/2015 e composto di 5 persone. Il Comitato è stato convocato una volta nel 2015 e due nel 2016.

PARTECIPAZIONE

I familiari sono invitati a partecipare a tutti i momenti conviviali e di scambio organizzati in struttura (funzioni religiose, iniziative, attività con altri Istituti, restituzione di progetti alla comunità), seguiti nelle pratiche amministrative e stimolati a far parte del percorso di cura dell'anziano. In particolare, la loro presenza alle UOI - Unità Operative di Inserimento, che oltre a garantire il rispetto del diritto alla trasparenza, consente di condividere le scelte e le modalità operative individuate dall'équipe dei professionisti per i PAI - Piani Assistenziali Individualizzati ed i Progetti Individuali, è stata dell'85,9% nel 2015 e dell'84% nel 2016. Seppur molto buoni, i dati evidenziano un calo rispetto al biennio precedente: crescono infatti gli Ospiti senza figure di riferimento specifiche e anche il numero di familiari che, per motivi di lavoro o difficoltà di spostamento, faticano a prendere parte alle UOI, nonostante l'invito a partecipare sia rivolto a tutti.

Attivato nel 2013, il ciclo annuale di quattro incontri **Partecipare per conoscere, partecipare per crescere insieme** è un percorso di accompagnamento per i familiari degli Ospiti, volto a favorire l'informazione e la formazione su temi specifici, per condividere le problematiche e trasmettere competenze adeguate a supportare il percorso di cura degli anziani in struttura. Gli appuntamenti, tenuti dai professionisti del Bon Bozzolla, hanno visto crescere nel biennio la partecipazione del 30,6%, con un totale di 49 presenze nel 2015 e 64 nel 2016. Negli incontri, tutti della durata di circa un'ora e mezza, sono stati affrontati nel 2015 il tema delle demenze, la disfagia, la terapia del dolore e approfonditi il servizio di fisioterapia e il progetto in partenza di terapia occupazionale. Nel 2016, invece, è stato dato spazio agli aspetti organizzativi e gestionali dell'Istituto, alla figura dell'Amministratore di Sostegno, presentato il nuovo progetto dello Yoga della risata e informato sulla prevenzione e cura delle piaghe da decubito.

Una particolare attenzione, infine, viene posta alla fase d'ingresso nel Centro di Servizi, che comporta un carico emotivo molto forte e necessita di tempo e spazio per esser elaborato. Sempre dal 2013 è attivo il progetto **Da casa a casa** che prevede due incontri l'anno rivolti ai familiari degli Ospiti accolti in struttura negli ultimi sei mesi. Con il supporto degli psicologi, i familiari hanno l'opportunità di rielaborare il distacco e di partecipare consapevolmente a questa nuova fase di vita dei propri cari, che richiede l'adattamento a nuovi ritmi, regole, abitudini e modalità di relazione. Nel 2015 vi hanno preso parte 10 familiari e 12 nel 2016, 5 al primo e 7 al secondo incontro (corrispondenti a circa il 30% e poi all'80% degli Ospiti inseriti in struttura nel semestre di riferimento). Forti di questa positiva esperienza e nell'ottica di offrire un ulteriore sostegno ai familiari, sempre in particolare a quelli degli Ospiti accolti in struttura nel semestre precedente, a dicembre 2016 è stato presentato il progetto di Auto-Mutuo-Aiuto del Bon Bozzolla, un gruppo in cui condividere un confronto su problematiche e dubbi e affrontare insieme difficoltà ed emozioni.

QUESTIONARI DI GRADIMENTO

Oltre a poter formulare in ogni momento segnalazioni e reclami su particolari esigenze o problematiche, ogni anno i familiari e gli Ospiti che ne sono in grado sono coinvolti nell'indagine, condotta in forma anonima, sui servizi offerti e nella restituzione di quanto emerso. I questionari, inviati per posta nel mese di dicembre ai referenti degli Ospiti non autosufficienti e consegnati a quelli in ricovero temporaneo, dal 2015 sono elaborati congiuntamente da SENIORnet, che offre un'analisi anche rispetto alle altre 19 strutture della rete regionale dei servizi per anziani che vi partecipano. I questionari degli Ospiti autosufficienti, dato il numero contenuto, sono raccolti internamente e risultano in linea con la rilevazione di SENIORnet.

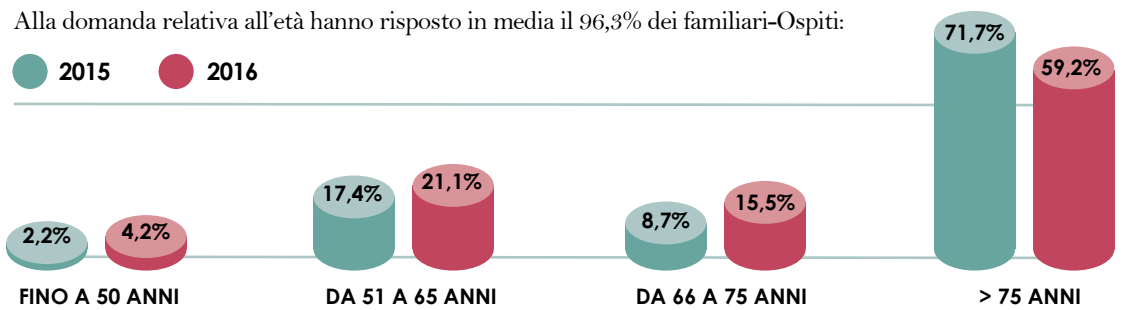
Di seguito vengono riportati alcuni dati e considerazioni dall'analisi di SENIORnet per gli anni 2015 e 2016. Per ciascuna delle componenti indagate è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5 che va da "per nulla" a "del tutto". La percentuale dei giudizi negativi è calcolata tenendo conto dei valori inferiori a 3.

Nel 2015, su 129 questionari somministrati, il tasso di restituzione è stato del 36% mentre nel 2016, su 137 consegnati i questionari restituiti sono stati il 55%. Il significativo aumento rispetto all'anno precedente si è verificato grazie anche all'introduzione di una nuova modalità di raccolta: oltre ai box collocati a ogni piano, l'Assistente Sociale contatta le famiglie telefonicamente per chiarire dubbi e fissare, se possibile, un appuntamento per la riconsegna. Diminuito, se non quasi azzerato per entrambi gli anni, il tasso di omissione alle domande, cui si accompagna una maggiore propensione a segnalare le eccellenze e a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

La maggior parte dei rispondenti ha un'età superiore a 75 anni poiché, se le condizioni lo permettono, è l'Ospite stesso a compilare il questionario, magari con l'aiuto dei familiari: 71,7% nel 2015 e 59,2% nel 2016, con una percentuale nettamente superiore alla media di riferimento degli altri Centri di Servizi, che per il biennio si attesta al 45,9%.

ETÀ RISPONDENTI

Alla domanda relativa all'età hanno risposto in media il 96,3% dei familiari-Ospiti:



GIUDIZIO COMPONENTI QUALITÀ

Il livello di soddisfazione, calcolato sulla media dei punteggi di ogni singola componente, è più che buono in tutte le aree individuate, con un valore di 4,3 per il biennio e i giudizi negativi che nel 2016 scendono di ben un punto, segnando un valore del 4,4%.

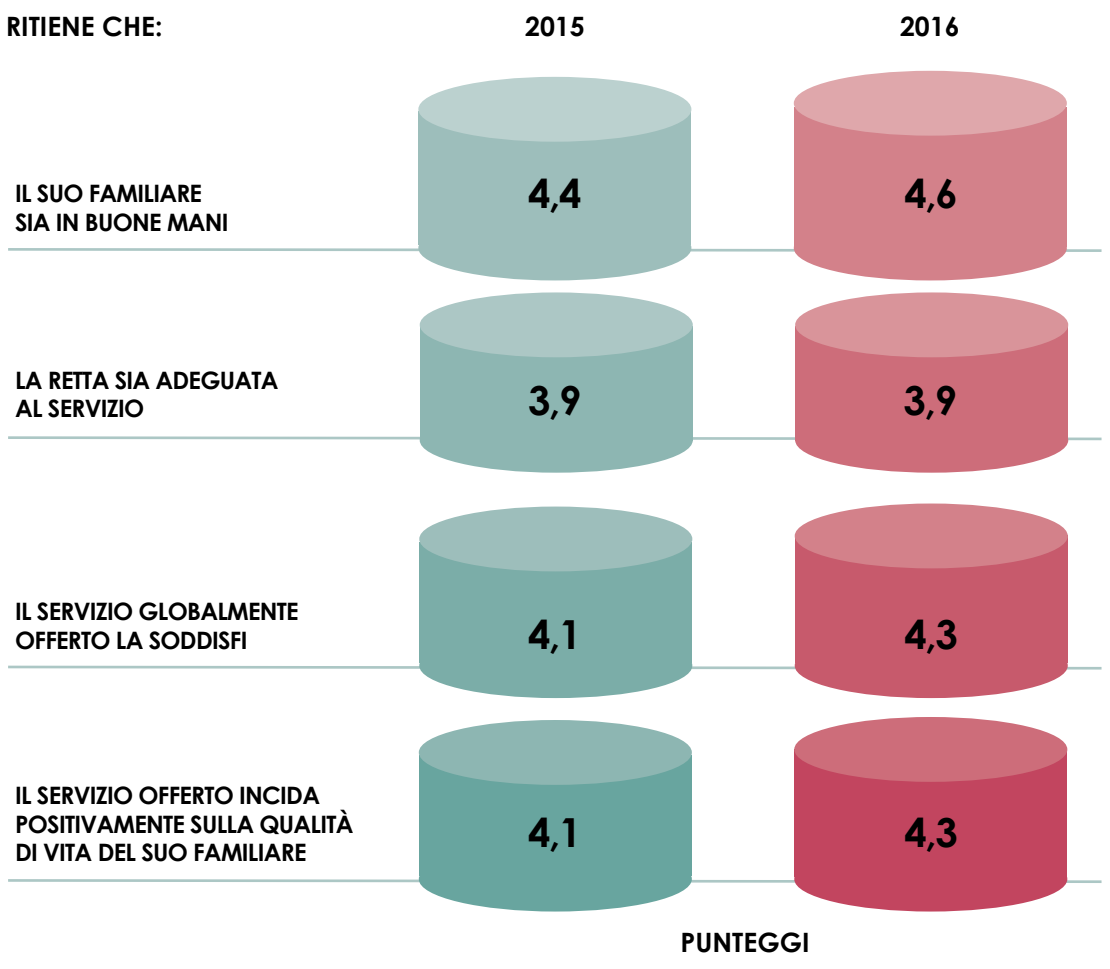
	2015	2016		2015	2016	
SERVIZIO DI RISTORAZIONE	4,2	4,2	PUNTEGGI	3,9	4,0	GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI
	4,9%	3%	GIUDIZI NEGATIVI	12,8%	8,1%	
SERVIZIO DI LAVANDERIA (guardaroba, biancheria da camera)	4,5	4,4	PUNTEGGI	4,7	4,5	FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA
	4,3%	2,7%	GIUDIZI NEGATIVI	–	2,7%	
ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	4,4	4,3	PUNTEGGI	4,2	4,4	PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA (attività realizzate e privacy)
	–	5,5%	GIUDIZI NEGATIVI	8,7%	2,7%	
SERVIZI SANITARI (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	4,3	PUNTEGGI	4,5	4,5	SERVIZI SOCIALI
	6,4%	4,1%	GIUDIZI NEGATIVI	6,5%	1,4%	
PERSONALE: ATTENZIONE, DISPONIBILITÀ E GENTILEZZA	4,3	4,3	PUNTEGGI	4,1	4,1	INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA
	2,2	2,7%	GIUDIZI NEGATIVI	8,5%	11%*	

* Il dato, influenzato da una diversa articolazione del quesito, non consente un puntuale confronto sul biennio

Anche se nell'area Gestione e comfort degli spazi interni, pur con buoni punteggi, vengono segnalate criticità legate a condizioni dell'edificio che a breve verranno affrontate con la ristrutturazione, i dati del biennio evidenziano un'evoluzione positiva, sia per la diminuzione dei giudizi negativi, 8,1% contro il 12,8% tra i due anni, sia per la frequenza di risposte nettamente positive, ad esempio sulla pulizia della stanza, 81,4% rispetto al 68,2% del 2015. Anche il giudizio sul personale, che per entrambi gli anni ottiene un punteggio di 4,3, migliora sensibilmente, in particolare rispetto alla coerenza delle informazioni date dalle diverse figure dell'équipe, con una percentuale che dal 65,2% sale al 71,8%. Nel confermare, infine, un risultato più che buono, il servizio infermieristico, grazie anche al ritorno alla gestione diretta del turno notturno da cui deriva una probabile maggiore integrazione e continuità percepita, ottiene una media di 4,6 punti nel biennio.

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Il grado di soddisfazione complessivo, dunque, leggermente inferiore rispetto al campione regionale nel 2015, si attesta invece in linea nel 2016, passando da 4,1 a 4,3 punti. Da sottolineare che rispetto all'opportunità di consigliare ad altre famiglie la struttura, il 2016 segna un ulteriore passo in avanti in termini di fiducia complessiva: la percentuale di risposte positive passa tra i due anni dal 75,6% all'81,7%, con quelle negative che scendono al 2,8%. Alla domanda relativa al giudizio complessivo sulla struttura hanno risposto in media il 95,8% dei familiari-Ospiti.



IL VOLONTARIATO E IL TERRITORIO

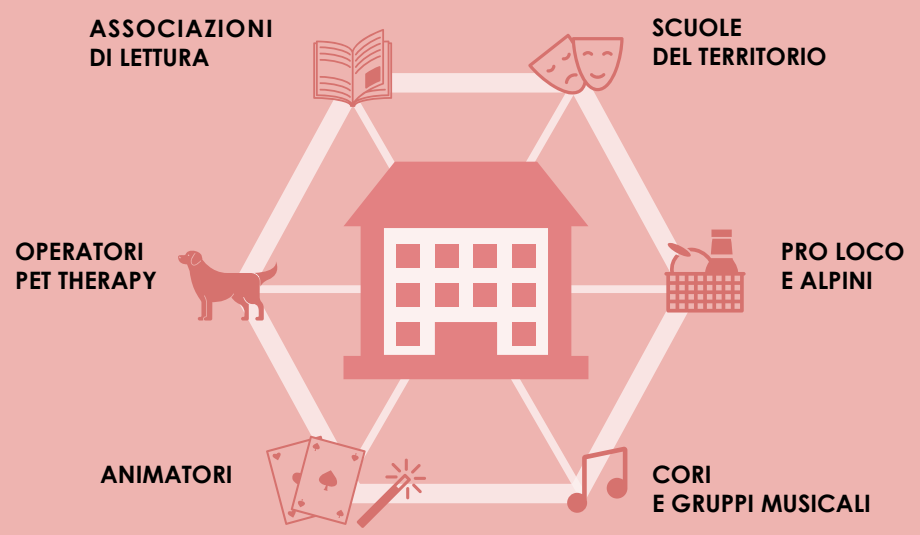
L'apporto del volontariato è una risorsa preziosa nel progetto di assistenza del Bon Bozzolla, perché crea un ponte con il territorio e la comunità e contribuisce in concreto al benessere degli Ospiti. All'interno dell'Istituto operano da anni, con passione e spirito di solidarietà, i volontari dell'Associazione "San Vincenzo De Paoli" e quelli della "Parrocchia San Pietro e Paolo" di Soligo. Coordinata dal servizio educativo, l'attività dei volontari è integrata con gli obiettivi e le modalità operative individuate dalla Direzione e gestite dai diversi servizi, grazie anche ai percorsi formativi attivati dal 2013.
Il numero e la distribuzione dei volontari sono pressoché invariati nel biennio: gli uomini, sempre 9, rappresentano in media il 26% su un totale di 36 persone nel 2015 e di 33 nel 2016, per un'età media rispettivamente di 67 anni prima e di 65 anni poi. I volontari, alcuni dei quali svolgono più di un servizio durante l'arco della settimana, come si evince dalla tabella sottostante, tengono compagnia agli Ospiti nelle loro stanze, partecipano o gestiscono momenti ricreativi di gruppo nei saloni, prestano servizio di accompagnamento durante le funzioni religiose o le uscite programmate.

VOLONTARI IN STRUTTURA

	SAN VINCENZO DE PAOLI		PARROCCHIA SS. PIETRO E PAOLO	
ATTIVITÀ	2015	2016	2015	2016
SUPPORTO ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE E USCITE	7	5	14	12
SUPPORTO PASTI	5	4	7	6
ANIMAZIONE MUSICALE	/	/	2	2
ANIMAZIONE RELIGIOSA	16	13	/	/

Le convenzioni stipulate con le due associazioni prevedono un semplice rimborso spese per un totale di euro 5.715,94 per il 2015 ed euro 4.571,35 per il 2016. Le convenzioni, valide per il periodo 2014-2016, sono state aggiornate e rinnovate per il triennio 2017-2019 a dicembre 2016.

Nel biennio in oggetto, sempre con l'obiettivo di favorire il benessere e le competenze, specifiche e relazionali dei volontari, e di trasmettere l'importanza e il valore del lavoro d'équipe, sono stati organizzati tre differenti percorsi formativi, aperti in parte anche ai volontari degli altri Centri di Servizi del territorio e alla cittadinanza, e che hanno registrato un totale di 72 presenze nel 2015 e 68 nel 2016.
Nel 2015 è stato proposto un ciclo di tre incontri di circa due ore, con la visione di film a tema - Alzheimer, fragilità nell'anziano e relazioni familiari e affettività nella terza età - e dibattito, più uno finale di approfondimento richiesto direttamente dai partecipanti. Nel 2016, sulla base delle necessità espresse dagli stessi volontari, la formazione è stata sdoppiata in differenti percorsi, entrambi con incontri di circa un'ora e mezza. Il primo, con quattro appuntamenti rivolti ai soli volontari che operano al Bon Bozzolla, è stato centrato sull'analisi di casi specifici, per individuare insieme ai professionisti di riferimento strategie di intervento e modalità di comportamento. Il secondo, aperto a una platea più ampia, ha affrontato tematiche generali legate all'anziano, in particolare la gestione di persone disorientate e con disturbi del comportamento, sicurezza nell'alimentazione anche in presenza di patologie e ruoli e competenze delle diverse figure professionali presenti nelle strutture residenziali.
Come dimostrano i tassi di partecipazione del biennio, con presenze raddoppiate rispetto agli anni precedenti, e le richieste dei volontari che hanno voluto aggiungere appuntamenti e approfondire determinati aspetti, la formazione è importantissima anche nell'ambito del volontariato, perché stimola ad acquisire nuove conoscenze e competenze utili e ad attivare le risorse e le diverse realtà del territorio.



Oltre ai volontari delle due Associazioni che stabilmente partecipano alla vita degli anziani in struttura, ogni anno l'Ente coinvolge molte persone, che dedicano gratuitamente il loro tempo per animare le attività in modo divertente e coinvolgente: dall'accompagnamento canoro e musicale agli spettacoli di magia, dagli appuntamenti letterari a quelli dedicati ai paesi lontani, dall'impegno degli operatori cinofili per la Pet Therapy a quello dei cittadini che si prestano a rallegrare le feste con travestimenti e buon cibo. Ma non solo, perché anche la collaborazione con i vari gruppi, associazioni e scuole del territorio si è fatta sempre più intensa e costruttiva, tanto che oramai sono considerati una piacevolissima presenza fissa, sicuramente molto apprezzata e indispensabile nell'organizzazione dei momenti di incontro e di svago al Bon Bozzolla: i Cori "Cantori da Filò", quello dell'Università degli adulti di Pieve di Soligo, quelli dei ragazzi di Soligo e della maestra Ersilia, la Banda giovanile di Follina, la scuola di musica "Toti Dal Monte", il gruppo musicale "I sempreverdi", la compagnia teatrale "Gli stravaganti", l'Associazione lettori "Colibrì" e il gruppo di ballo "Western Company". E poi ancora, i gruppi di catechismo di Farra, Soligo e Solighetto, i Centri Estivi di Soligo, la Pro Loco e il Gruppo Alpini di Soligo e le Scuole dell'infanzia e primaria, sempre di Soligo. Insomma, un vero e proprio universo di persone, che grazie alla loro disponibilità e passione, contribuiscono a rendere speciali le giornate degli anziani e a fare in modo che, nel concreto, le porte del Bon Bozzolla siano sempre e il più possibile aperte.

I PARTNER E I FORNITORI

L'Istituto si avvale di fornitori sia per beni specifici per l'assistenza e l'approvvigionamento merci, sia per alcune particolari prestazioni. I servizi dei partner, individuati attraverso gara d'appalto per importi superiori ai 40mila euro o tramite affidamento diretto per competenze inferiori, sono monitorati e valutati sulla base della qualità erogata. L'apporto dei fornitori è fondamentale per garantire il buon funzionamento della struttura e uno standard qualitativo elevato in ogni ambito rilevante. I principali servizi e prodotti assegnati ai fornitori sono:

PULIZIA DEGLI AMBIENTI, affidata da giugno 2013 alla Cooperativa Castel Monte Onlus di Montebelluna (TV), a cui nel 2016 l'incarico è stato prorogato fino a maggio 2019.

PULIZIA E NOLEGGIO BIANCHERIA PIANA, DEGLI OSPITI E DIVISE DEL PERSONALE, in carico alla Cooperativa Sociale Eureka di Castelfranco Veneto. Già titolare dell'incarico al Bon Bozzolla da febbraio 2013, a seguito di nuova procedura di gara in unione con altre cinque strutture residenziali, la cooperativa si è aggiudicata il servizio fino a febbraio 2019.

FORNITURA PRODOTTI ALIMENTARI, affidata attraverso il MEPA alla Ditta Marr Spa di Rimini da luglio 2013 e da inizio 2015 anche alla Marchi Spa di Romano d'Ezzelino (VI) che ora gestisce il carico principale del servizio.

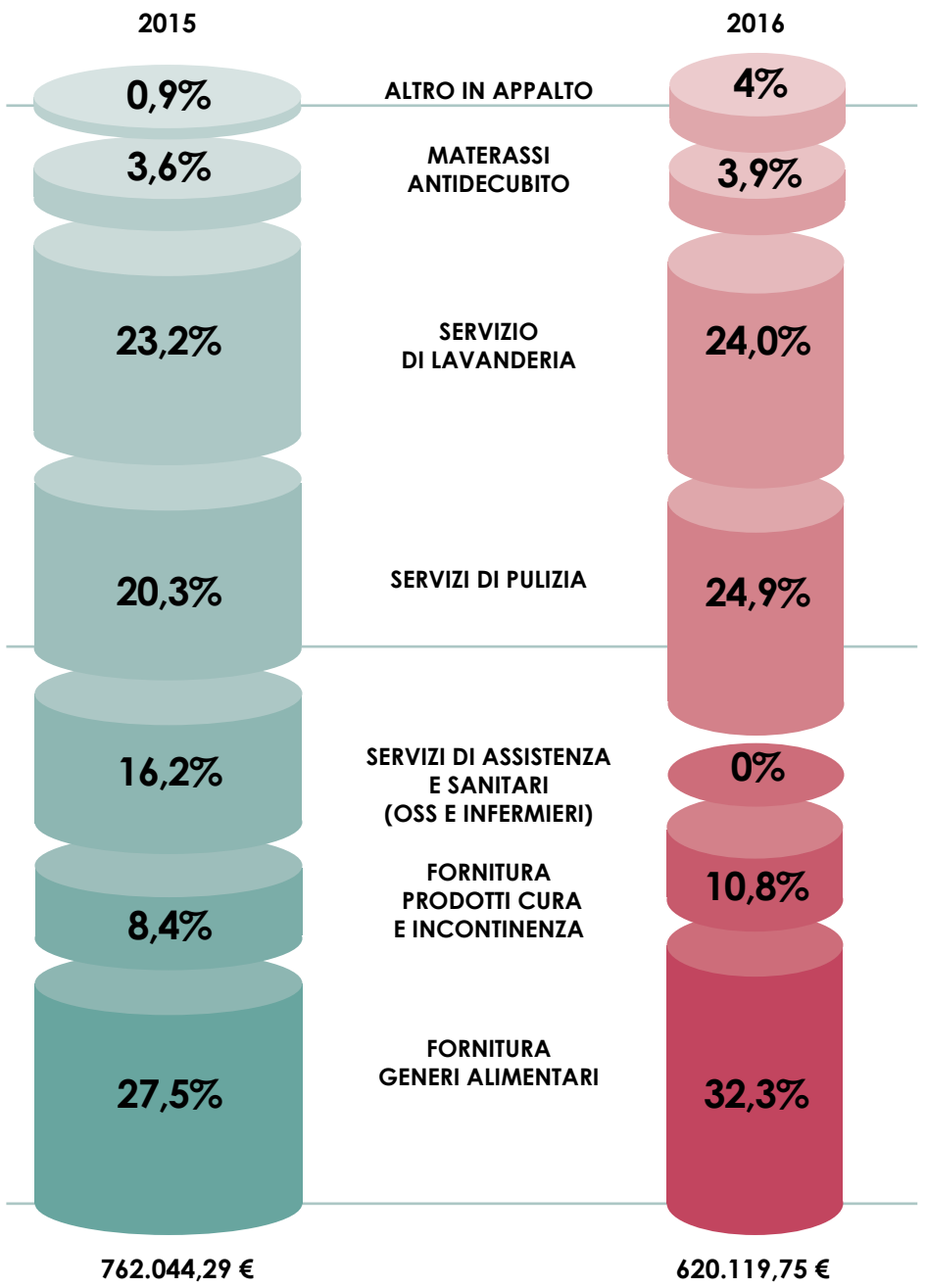
SERVIZI DI ASSISTENZA infermieristica notturna dell'Istituto e integrativa e complementare di base per Casa Cardani, affidati alla Cooperativa Castel Monte Onlus di Montebelluna fino al 2015.

SISTEMI SPECIALISTICI ANTIDECUBITO, forniti a noleggio fino a dicembre 2015 dalla ditta Vivisol Srl di Monza e dal 2016 dalla Termoletto di Limena (PD), da cui il Bon Bozzolla ha anche acquistato circa la metà degli sistemi.

PRODOTTI PER LA CURA E L'INCONTINENZA, forniti dalla Ditta Sca Hygiene Products Spa di Lucca, aggiudicataria del servizio tramite gara d'appalto nel maggio 2014 e maggio 2016.

SERVIZI E FORNITURE IN APPALTO	2015	2016
FORNITURA GENERI ALIMENTARI	209.709,00 €	200.470,50 €
FORNITURA PRODOTTI CURA E INCONTINENZA	63.668,71 €	66.997,10 €
SERVIZI DI ASSISTENZA E SANITARI (OSS E INFERMIERI)	123.153,11 €	0 €
SERVIZI DI PULIZIA	154.487,40 €	154.353,96 €
SERVIZIO DI LAVANDERIA	176.795,07 €	148.924,29 €
MATERASSI ANTIDECUBITO	27.521,00 €	24.405,68 €
ALTRO IN APPALTO	6.710,00 €	24.968,22 €
TOTALE	**762.044,29 €**	**620.119,75 €**

La diminuzione del 18,6% delle spese relative ai suddetti servizi e alle forniture è quasi interamente determinato dalla conclusione dell'appalto che affidava parte del Servizio di assistenza alla Cooperativa Castel Monte Onlus, dal 2016 nuovamente svolto da personale interno.



Nell'ambito specifico della propria mission, il Bon Bozzolla si avvale inoltre del supporto di **URIPA**, l'Unione Regionale dei Centri di Servizio per Anziani, per tutto ciò che concerne gli aspetti prettamente tecnici e legislativi e di quello di **SENIORnet**, il network, anch'esso regionale, dei servizi rivolti agli anziani, finalizzato a promuovere un confronto tra gli Enti e un'analisi strutturata per migliorare i processi di gestione e performance.

GLI OSPITI: ATTIVITÀ, PROGETTI E SERVIZI

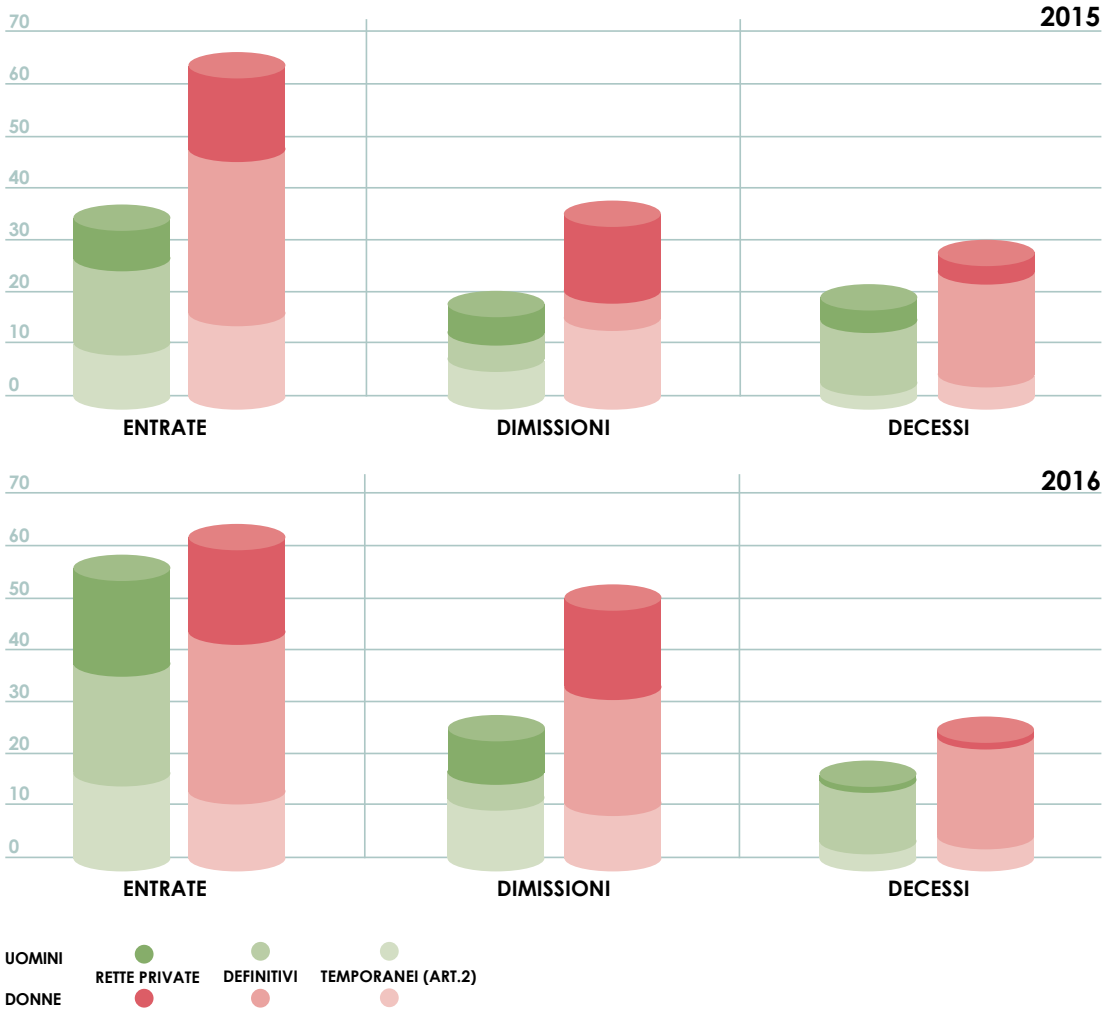
COMUNITÀ NELLA COMUNITÀ: GLI ANZIANI

Gli Ospiti, sulle cui molteplici esigenze si fonda e costruisce il progetto assistenziale dell'Istituto, sono una comunità nella comunità, non disgiunta ma fortemente legata al territorio e alle sue dinamiche. Appare subito evidente, peraltro, come la maggior parte degli anziani, auto e non autosufficienti, che vivono al Bon Bozzolla e a Casa Cardani, prima dell'ingresso fossero residenti nello stesso comune di Farra di Soligo (17,9%) e limitrofi, tra tutti Sernaglia della Battaglia (13,1%), Pieve di Soligo (10,7%), Refrontolo e poi Conegliano (entrambi 6%). Gli Ospiti provenienti da questi comuni rappresentano in media nel biennio più della metà dei presenti nelle due strutture (53, 8%).

OSPITI BON BOZZOLLA

Per quanto riguarda gli anziani non autosufficienti, la movimentazione - ovvero il complesso delle dinamiche di ingresso, anche multiplo, e uscita dall'Istituto - ha toccato quota 194 nel 2015 ed è salita ulteriormente a 235 nel 2016, secondo la ripartizione per genere indicata nei grafici seguenti:

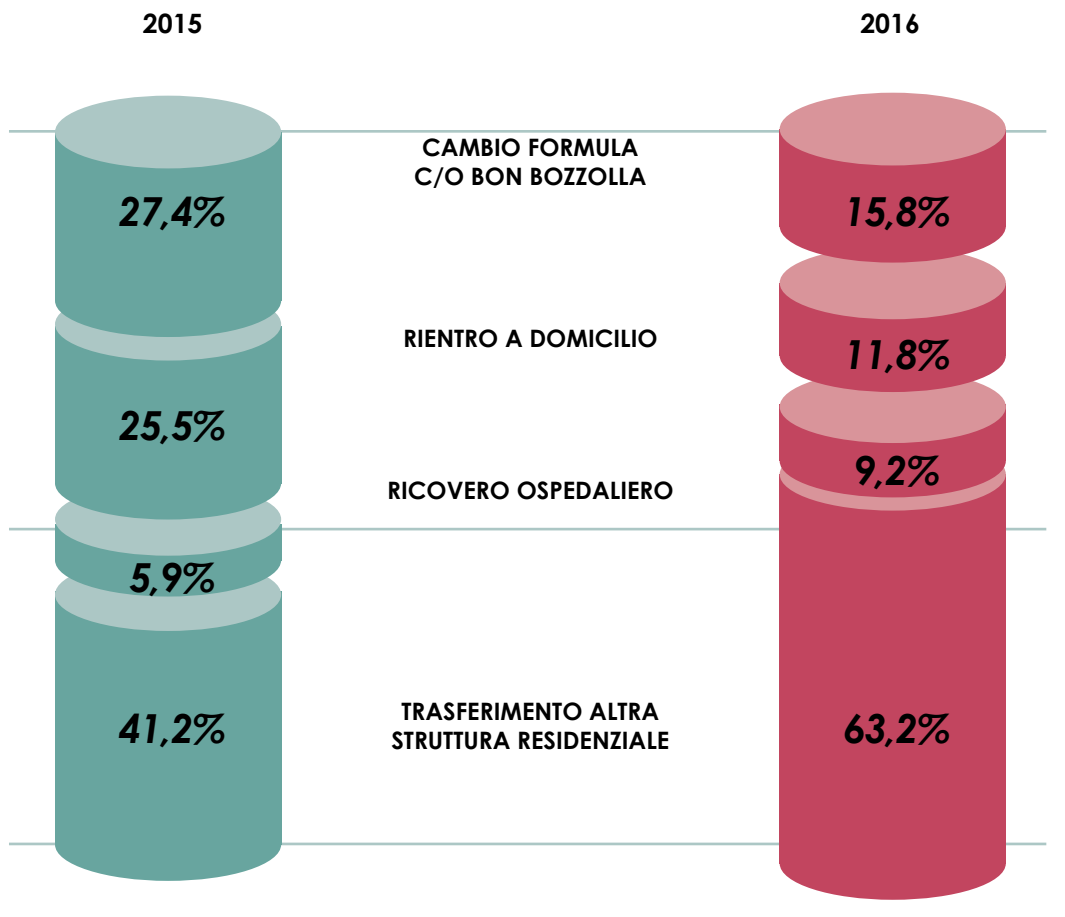
MOVIMENTAZIONE OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI



MOVIMENTAZIONE OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI	2015			2016		
	ENTRATE	DIMISSIONI	DECESSI	ENTRATE	DIMISSIONI	DECESSI
TEMPORANEI (ART. 2)	26	22	3	28	21	7
DEFINITIVI	46	9	37	51	28	31
RETTE PRIVATE	25	20	6	40	27	2
TOTALE	**97**	**51**	**46**	**119**	**76**	**40**

Molteplici sono le tipologie di trasferimento, tra cui il passaggio a una diversa formula di assistenza sempre all'interno del Bon Bozzolla, in calo tra i due anni considerati, e quello ad altri Centri di Servizi, dettato in prevalenza dall'avvicinamento alla residenza dell'Ospite o dei familiari e dal rientro nella struttura di un precedente ricovero. Le impegnative perse, di conseguenza, sono state 5 nel 2015 e 16 nel 2016, solo parzialmente compensate dagli utenti fuori convenzione, per un totale di 14 nel biennio.

DIMISSIONI OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI



Il tasso di copertura media annua passa nel biennio dal 98,99% al 99,03%. Ciò significa che l'Ente è riuscito a dare risposta in tempi sempre più brevi alle necessità d'ingresso dei nuovi Ospiti per i 118 posti letto autorizzati e accreditati. Pur confermando la maggior presenza di donne tra gli Ospiti, quella degli uomini è salita nel biennio dal 23,3% al 33,9%.

FASCE D'ETÀ OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

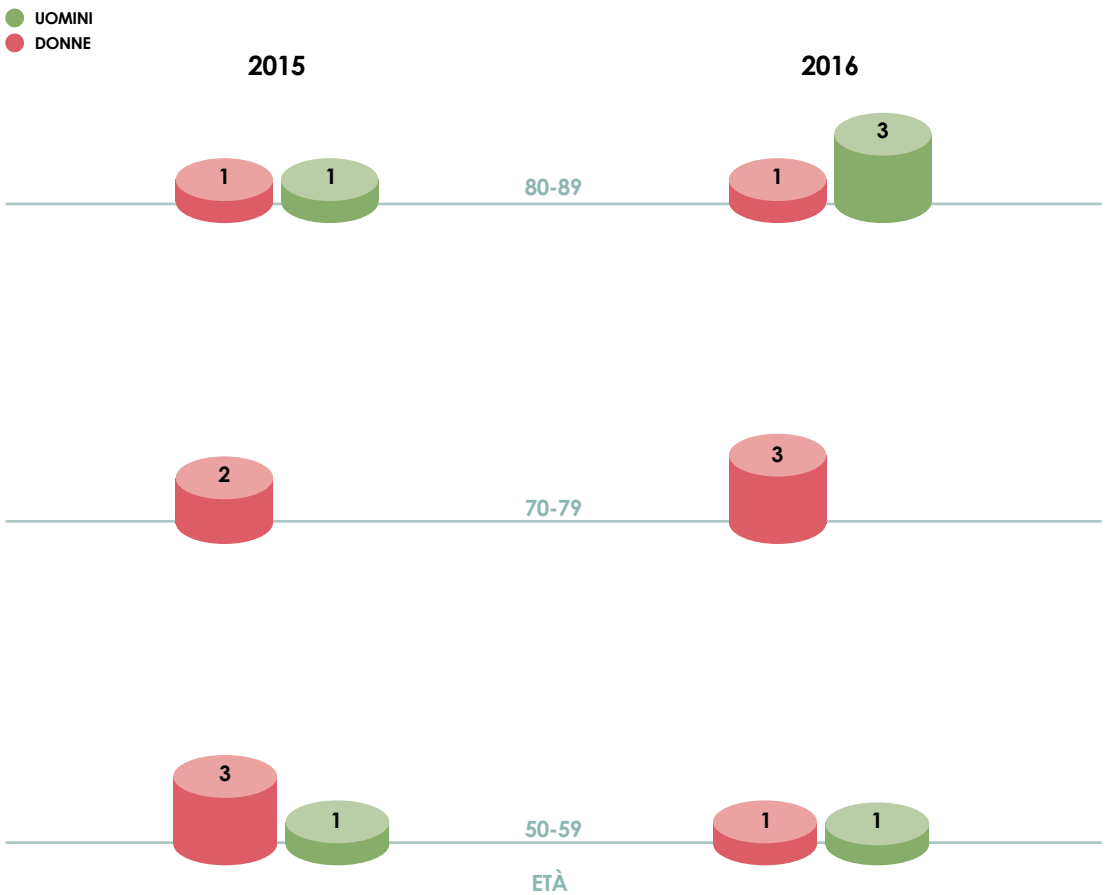
La maggioranza degli Ospiti è ultra ottantenne, con una media del 75,2% sul totale, concentrata nella fascia 80-89; nel biennio è cresciuta di 3 punti percentuali la consistenza sul totale della fascia 90-99 (+11% tra il 2015 e il 2016), con un aumento assorbito totalmente dagli uomini, mentre tra gli ultracentenari si contano solo donne.
Un ultimo dato riguarda i profili assistenziali che caratterizzano la comunità del Bon Bozzolla, ovvero quelli risultanti dai punteggi assegnati per ogni singola voce della scheda SVAMA (profili dall'1 al 17), che attesta le condizioni dell'anziano, il grado di autonomia e il bisogno di assistenza sanitaria, che si differenzia poi tra I e II livello. Il profilo con maggiore incidenza tra gli Ospiti - il 53,5% in media di quelli che richiedono un'assistenza con ridotta o minima intensità - è il profilo 11, che individua persone prive di autonomia cognitivo-funzionale.

OSPITI CASA CARDANI

Tra gli Ospiti autosufficienti, le entrate sono state 3 nel 2015 e 9 nel 2016, e su un totale di 12 dimissioni nel biennio, 6 persone sono rientrate a domicilio e 6 sono state trasferite al Bon Bozzolla, di cui 1 con impegnativa di residenzialità.

Il tasso di copertura media migliora nel biennio, passando dal 36% al 43%. Al 31/12 di ciascun anno erano presenti rispettivamente 8 e poi 9 Ospiti, con una ripartizione per genere più equilibrata nel 2016, ma anche un netto innalzamento dell'età media:

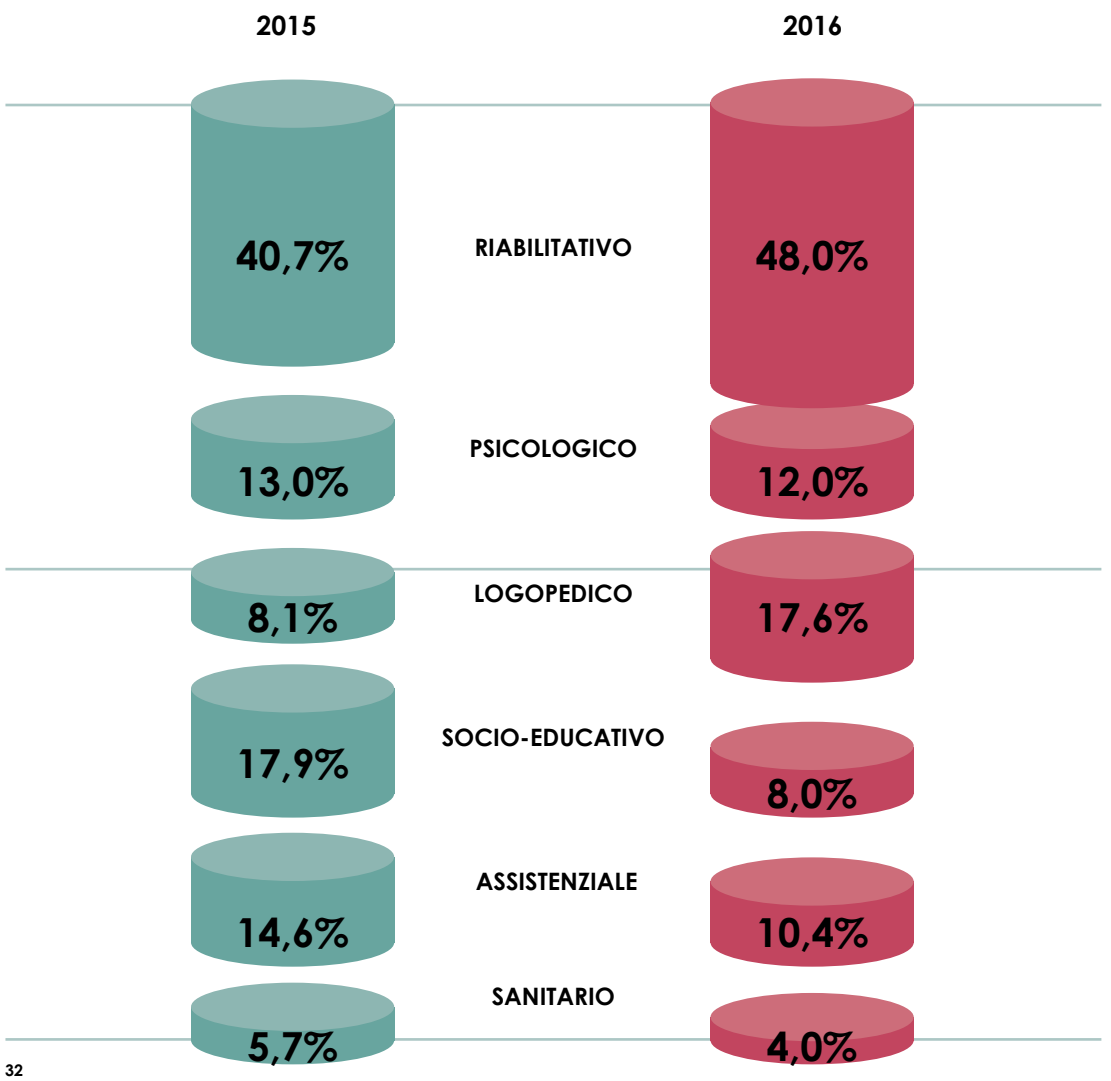
FASCE D'ETÀ OSPITI AUTOSUFFICIENTI



ATTIVITÀ QUOTIDIANE E PROGETTI: I SERVIZI

L'erogazione diretta o indiretta dei servizi agli Ospiti è gestita attraverso specifici protocolli e procedure, volti a garantire l'uniformità degli interventi per il raggiungimento degli obiettivi fissati nel PAI - Piano Assistenziale Individualizzato stilato all'ingresso e aggiornato sistematicamente con le indicazioni dei diversi professionisti che operano in modo coordinato e integrato.
Il rispetto delle tempistiche di verifica e la predisposizione entro 30 giorni dall'ingresso (15 per gli Ospiti temporanei) rispondono in maniera ottimale agli standard di qualità, cui si fa riferimento in questo capitolo. Ai PAI che, definiti all'interno delle UOI - Unità Operative Interne, riguardano gli obiettivi generali e di mantenimento legati a pratiche assistenziali e sanitarie quotidiane, vengono spesso affiancati Progetti Individuali specifici, a forte valenza riabilitativa e di recupero-miglioramento, e per questo più dettagliati e limitati nel tempo. Per ciascun anno considerato sono state svolte 71 UOI e stilati 230 PAI, di cui, per nuovi inserimenti, 71 nel 2015 e 75 nel 2016. Per quanto riguarda i Progetti Individuali, ne sono stati attivati 123 nel 2015 e 125 nel 2016, in maggioranza riguardanti l'ambito specificatamente riabilitativo, in cui è inserito anche il nuovo servizio di Terapia Occupazionale.

INCISIVITÀ PROGETTI INDIVIDUALI PER AMBITO



L'incisività dei Progetti Individuali in termini di obiettivi raggiunti sale nel biennio di ben 8,4 punti percentuali, tanto che quelli conclusi positivamente passano dal 74,8% all'83,2%. Diminuiscono dal 21,9% all'8% i percorsi che per dimissioni anticipate, decessi o ricoveri non sono stati portati a compimento, anche se al contempo salgono quelli per i quali non è stato possibile raggiungere i risultati sperati per complicanze di tipo clinico-cognitivo dell'Ospite, che hanno determinato un cambio di progettualità più attinente alle nuove esigenze. In questo contesto di personalizzazione dei percorsi di cura e assistenza, si inseriscono i diversi servizi attivati in struttura e che, dunque, sono rivolti a tutti gli anziani presenti, ognuno secondo le proprie esigenze e capacità.
Con l'obiettivo di coinvolgere un sempre maggior numero di Ospiti nelle attività, migliorarne la qualità di vita e sperimentare nuove forme di relazione-interazione, la programmazione e i progetti, specialmente in ambito riabilitativo e socio-educativo, hanno goduto negli ultimi anni di un particolare impulso, andando a consolidare e implementare l'offerta dell'Ente.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Ufficio Affari Generali ed Economato, Ufficio Ragioneria, Ufficio Personale e Segreteria gestiscono la parte amministrativa dell'Ente.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Coordina e integra le diverse professionalità ed è responsabile dei PAI - Piani Assistenziali Individualizzati nel nucleo di competenza. Il Coordinatore dei servizi socio-assistenziali e sanitari e quello dei servizi assistenziali curano i rapporti con gli Ospiti e i familiari in tutte le fasi del percorso di cura e nel perseguimento degli obiettivi individuali e generali. Nei due anni considerati sono stati svolti 14 incontri di coordinamento.

SERVIZIO SOCIALE

L'assistente sociale, con oltre 3.100 ore di servizio nel biennio, è impegnata in particolare nella relazione e nel supporto tecnico-amministrativo e sociale per gli Ospiti e i loro familiari: attraverso un vero e proprio servizio di segretario sociale, informa e provvede alla gestione di diverse pratiche, tra cui l'eventuale nomina dell'Amministratore di Sostegno, cura i rapporti con Enti esterni per favorire interventi integrati per gli Ospiti, offre consulenza e supporto generali sulle condizioni di anzianità e invalidità. Segue inoltre la formazione dei volontari e i percorsi di accompagnamento per i familiari, fa da tutor nei progetti di inserimento lavorativo in collaborazione con il Servizio SIL dell'Ulss, cura la redazione del BBNews, raccoglie e organizza i questionari di gradimento dell'utenza.
Con particolare riferimento alla vita degli Ospiti in struttura, la crescente attività dell'assistente sociale è ben rappresentata da alcuni numeri:

NUMERO ATTIVITÀ	2015	2016
COLLOQUI D'INGRESSO	69	99
DIMISSIONI	45	66
NOMINE AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO	11	8
ACQUISIZIONE RESIDENZA IN STRUTTURA	9	18
RICHIESTA ESENZIONI TICKET	35	13

SERVIZIO ALBERGHIERO

Comprende, in generale, il servizio di vitto e alloggio e le attività connesse al funzionamento dello stesso. I pasti, con variazione stagionale e settimanale, sono preparati quotidianamente nella cucina centrale gestita da personale dipendente qualificato e serviti nelle sale da pranzo o, qualora necessario, nelle camere. Il servizio mensa - disponibile a pagamento anche per familiari, volontari e dipendenti, anche dell'Ulss - rifornisce inoltre gli utenti del Centro di Salute Mentale di Soligo e gli anziani del servizio domiciliare del Comune di Farra di Soligo. Nel biennio ha servito un totale di 9.500 pasti, con un aumento del 4,3% dal 2015 al 2016. Da segnalare che, a seguito del pignoramento dei conti del Comune di Farra di Soligo, dal 14/06 al 15/07/2016 l'Ente ha deliberato di sostenere il costo della preparazione e del trasporto dei pasti per gli anziani seguiti in ambito domiciliare, al fine di garantire la continuità del servizio, in una logica di responsabilità e di sviluppo, come da indirizzo regionale, di un'apertura dei servizi alla domiciliarità, per la quale c'è allo studio un accordo con il Comune per la presa in carico dal 2018.

Oltre ai pasti, il servizio alberghiero comprende anche quelli di lavanderia e sanificazione e di pulizia quotidiana e programmata degli ambienti, che sono in appalto, così come gli interventi di manutenzione, ordinaria e straordinaria, mentre piccole riparazioni e manutenzioni di routine sono gestite direttamente dal personale dipendente.

UTENZA	2015	2016	VARIAZIONE 2016-2015
DIPENDENTI ISTITUTO	1.160	1.398	+ 20,5%
FAMILIARI OSPITI	110	115	+ 4,5%
VOLONTARI ISTITUTO	382	329	- 13,9%
DIPENDENTI ULSS	2.545	2.488	- 2,2%
UTENTI C.S.M.	93	145	+ 55,9%
UTENTI DOMICILIARI	360	375	+ 4,2%
TOTALE	**4.650**	**4.850**	**+ 4,3%**

SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI

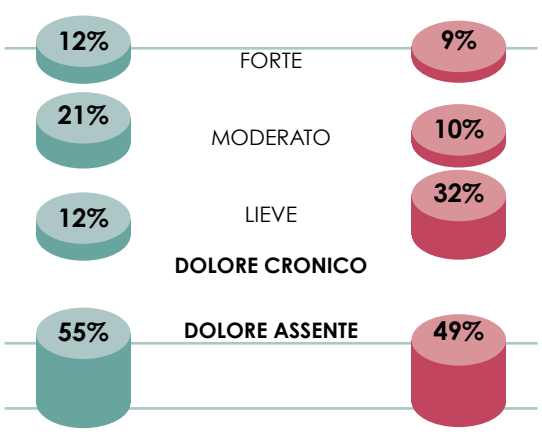
ASSISTENZA MEDICA E SPECIALISTICA

L'assistenza dei medici di medicina generale in convenzione con l'ex Ulss7 eroga una media di 16,5 ore annue per ciascun Ospite presente in struttura. Nell'ambito del servizio medico è stato inoltre un progetto per la gestione del dolore:

Gerasim

Avviato nel 2014 con un percorso annuale di formazione per le diverse figure professionali - medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi -, volto a trasmettere gli strumenti di management, misurazione e trattamento del dolore, con particolare riferimento al fine vita, il progetto Gerasim è entrato nella fase operativa a gennaio 2015.

Questa prevede la somministrazione delle scale scientifiche di valutazione del dolore a tutti gli Ospiti presenti in struttura, compresi i nuovi ingressi, e relativo monitoraggio tramite il metodo di verifica dell'audit. In entrambi gli anni sono stati coinvolti il 100% degli Ospiti, con i seguenti risultati:



Il metodo di verifica dell'audit ha permesso di consolidare un'attenta prassi di valutazione, cura e monitoraggio del dolore e una corretta somministrazione dei trattamenti analgesici, con il risultato di un netto miglioramento complessivo della qualità di vita degli Ospiti.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Così come prescritto dagli standard regionali, è garantita 24/24 ore in modo continuativo da personale abilitato e qualificato. Ha il compito di seguire le indicazioni terapeutiche e diagnostiche trasmesse dai medici e di gestire le attività di prevenzione e trattamento delle problematiche geriatriche nell'ambito della pianificazione e valutazione dell'intervento assistenziale. A ciascun Ospite non autosufficiente è stata dedicata un'assistenza media annua di 138,7 ore, superiore agli standard regionali richiesti; tenendo conto delle ore erogate dagli infermieri della Cooperativa Castel Monte che fino al 2015 seguivano l'assistenza notturna, si arriva a un totale complessivo di 32.830 ore nel biennio.

ASSISTENZA QUOTIDIANA ALLA PERSONA

Garantita dagli addetti all'assistenza, consiste nell'aiutare e supervisionare le attività funzionali degli Ospiti, cercando di valorizzarne le capacità residue e rallentarne la perdita. Gli operatori seguono quotidianamente cura e igiene personale degli anziani, pasti, cambio degli indumenti, uso degli ausili e applicazione delle prescrizioni, prevenzione delle lesioni da decubito, mobilizzazione attiva e passiva e controllo posturale.

Gli OSS, compresi gli operatori d'appoggio per Casa Cardani della Cooperativa Castel Monte nel 2015, hanno fornito nel biennio 147.902 ore di servizio, che per quanto riguarda gli Ospiti non autosufficienti si traducono in 1 ora e 45 minuti circa di assistenza giornaliera, perfettamente in linea con gli standard regionali.

La verifica degli indicatori di qualità relativi all'area dei servizi assistenziali e sanitari evidenzia un'alta percentuale di raggiungimento degli obiettivi. In particolare, l'attenzione volta al contenimento delle visite specialistiche, anche attraverso un maggiore coinvolgimento dei familiari, ha permesso la loro costante riduzione e l'ottimizzazione delle risorse dovuta alle minori uscite del personale.

SERVIZI RIABILITATIVI

SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA

Il servizio valuta lo stato cognitivo e psico-affettivo degli Ospiti e attua interventi, individuali o in gruppo, di riabilitazione cognitivo-comportamentale e di sostegno psicologico, anche per i familiari. L'impegno degli psicologi, che ha avuto un incremento nel biennio precedente a quello in oggetto, si attesta tra il 2015-16 sulle 1.550 ore annue - con una media settimanale di 30 ore. Oltre al progetto Da casa a casa, dedicato ai familiari, il servizio segue anche il percorso:

Stimolazione cognitiva

Avviato nel febbraio 2013 in collaborazione con il servizio educativo, applica la stimolazione del modello scientifico "Spector" per il recupero delle prestazioni cognitive di Ospiti non autosufficienti con lieve o moderato deficit. I risultati hanno evidenziato un incremento delle performance individuali - migliorate, in linea con il modello, nel 62% dei casi -, del tono dell'umore e della motivazione, grazie anche al clima positivo generato dall'esperienza di gruppo. Nel 2015 sono stati coinvolti dieci Ospiti e undici nel 2016, per un totale di 14 incontri di stimolazione e 16 sedute di mantenimento per ciascun anno considerato.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Recupero e mantenimento del più alto grado di autonomia motoria degli Ospiti sono affidati al servizio di fisioterapia, che attua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione con trattamenti individuali e attività motorie di gruppo, sfruttando la palestra e l'area esterna. Ai fisioterapisti spetta la valutazione dei presidi e degli ausili in dotazione agli Ospiti e la supervisione sul loro corretto uso. Il servizio eroga nel complesso circa 2.600 ore annue di terapie - ovvero una media di 50 ore settimanali - per gli Ospiti ai quali è prescritta in sede di UOI.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

La terapia occupazionale, a integrazione degli interventi fisioterapici, opera per la prevenzione, la cura e la riabilitazione attraverso attività espressive, manuali e ludiche, aiutando l'anziano a continuare a svolgere le proprie azioni quotidiane nel miglior modo possibile, mantenendo e migliorando autonomia, soddisfazione, benessere e socialità. L'impegno nel progetto, attivato a maggio 2015, è andato in crescendo, con un aumento del 39,7% delle ore dedicate al servizio nel biennio, per un totale di 944,5 totali.

I laboratori di attività manuale, condotti due volte a settimana in una stanza appositamente allestita, dove peraltro restano sempre esposti i lavori realizzati dagli Ospiti, hanno visto aumentare anche la partecipazione: nel primo anno i partecipanti sono stati 5 e nel 2016, con ben 12 presenze, sono più che raddoppiati (in ben 10 casi sono stati raggiunti i risultati sperati). Con i mercatini organizzati durante i vari eventi del Bon Bozzolla, i lavoretti della terapia occupazionale contribuiscono a raccogliere risorse per acquistare materiali per le attività ricreative e i laboratori.

SERVIZIO DI LOGOPEDIA

L'attività di logopedia riguarda gli interventi necessari a valutare, prevenire e riabilitare i disturbi del linguaggio, della comunicazione e della deglutizione. Per gli Ospiti autosufficienti viene effettuata su prescrizione del medico curante. La logopedista, presente in struttura per 18 ore settimanali, che si traducono in circa 785 ore l'anno, segue anche i progetti:

Libera la voce

Attività in piccoli gruppi di 3-4 Ospiti con diagnosi di Parkinson, volta a migliorare la voce alterata durante il decorso della malattia con specifici esercizi di fonazione, respirazione, ecc. L'intervento, avviato nel 2013 e conclusosi ad ottobre 2015, ha coinvolto una quindicina di Ospiti l'anno.

Mangiare comodamente

Progetto riabilitativo attivato ad ottobre 2015 in collaborazione con la terapista occupazionale, rivolto agli Ospiti con deficit delle abilità cognitive, posturali o di deglutizione, al fine di mantenere e se possibile recuperare un certo grado di autonomia nell'alimentazione. Gli incontri settimanali, proseguiti anche nel 2016, hanno interessato in media una decina di Ospiti, con ottimi risultati rispetto agli obiettivi.

SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO

Coltivare relazioni socio-affettive rappresenta uno degli obiettivi prioritari del percorso di assistenza degli Ospiti, coinvolti in uscite programmate e attività ricreative e occupazionali quotidiane che promuovono la partecipazione e il mantenimento delle funzioni cognitive e relazionali: canto, tombola e rischia tutto per il gioco e il divertimento, attività manuali motorie per stimolare la coordinazione e la consapevolezza del proprio corpo, rassegna stampa e parlamento per tenere vivo il contatto con l'esterno e commentare attualità e usanze del passato.

A questi appuntamenti fissi, rivolti alla maggioranza degli anziani presenti in struttura, si affiancano progetti più articolati e attività aperte alla comunità - come ad esempio il "Bon Bozzolla porte aperte", organizzato per la prima volta il 25 luglio 2016 proprio per far conoscere la struttura all'esterno o la nuova giornata "Ice day" che porta il gelato artigianale direttamente in struttura -, promosse anche in collaborazione con realtà del territorio e che confermano di anno in anno ampio gradimento tra gli Ospiti. Animare il tempo, infatti, significa accogliere la storia e il vissuto dell'anziano per sollecitarne gli interessi e un percorso attivo di adattamento, ovvero sostenerne attraverso stimoli differenti il benessere complessivo.

Il grado di coinvolgimento degli anziani si conferma buono, con una media nel biennio del 76%, così come molto alta continua a essere la percentuale di realizzazione della programmazione, che si attesta al 97%, con ben 54 uscite organizzate per attività all'esterno della struttura. Gli educatori hanno dedicato 5.121,5 ore complessive al servizio, con una media settimanale di oltre 49 ore.

ATTIVITÀ IN PICCOLI GRUPPI CON 8-10 OSPITI

Cucina allegra

Da novembre a maggio a cadenza settimanale, in particolare le donne preparano semplici pietanze, come il budino o la polenta, che poi gustano in compagnia.

Arte terapia

Da febbraio a giugno a cadenza settimanale, sotto la supervisione di un'arte-terapeuta, gli Ospiti disegnano e dipingono e le opere realizzate vengono poi esposte lungo i corridoi del primo piano dell'Istituto.

Aria di casa mia

Nel periodo estivo, con cadenza quindicinale, oltre alle uscite giornaliere che si svolgono nel giardino pensile, grazie ad aiuole rialzate per lavorare la terra comodamente da seduti e in sicurezza, gli Ospiti possono coltivare la loro passione per erbe e piante aromatiche.

Bocce

Da giugno ad agosto, ogni venerdì mattina, in particolare gli uomini si sfidano a bocce nel vicino campetto del Circolo Anziani, per poi gustarsi un buon caffè in compagnia.

ATTIVITÀ IN GRUPPI CON 15-25 OSPITI

Bon Bozzolla incontra

Serie di incontri avviati nell'ottobre 2013 cui partecipano persone esperte in arti, mestieri e hobby, che raccontano la loro esperienza, stimolando attraverso i racconti legati al lavoro e al territorio i ricordi degli Ospiti. Nel 2015-16 sono stati organizzati in totale 9 incontri, cui hanno partecipato in media 25 anziani.

Turisti per caso

Viaggiare con la fantasia, raggiungendo mete vicine e lontane attraverso racconti, foto, musiche e video, presentati da esperti viaggiatori o da persone che provengono dai paesi più diversi, stimola i ricordi e offre nuovi stimoli. Attivato nel 2014, il progetto ha visto la realizzazione di 8 incontri nel biennio 2015-16, cui hanno partecipato in media 25 anziani per volta.

Cinema I bellissimi

A marzo 2013 è nata la serata del cinema anni '60-'70, con la proiezione dei più famosi film dell'epoca, scelti per rievocare ricordi personali e sociali legati alla vita degli Ospiti. L'attività, che si svolge nei saloni ai piani a cadenza settimanale, escluso il periodo estivo, è molto gradita agli Ospiti, che vi partecipano circa in 16 a incontro.

Progetti in continuità

Pet Therapy
Avviata in via sperimentale nel 2012-13 e ripartita dopo una pausa nel 2015, l'attività è nata in collaborazione con il servizio veterinario dell'Ulss e prevede 10 incontri l'anno. Nello specifico, la relazione affettiva che gli Ospiti riescono gradualmente a stabilire con gli animali permette di ridurre il senso di isolamento e i disturbi comportamentali e di migliorare il tono dell'umore, tanto che i cani, certificati e addestrati appositamente, vengono coinvolti anche in altri momenti di socialità durante l'anno.

Scambio intergenerazionale
Da anni l'Istituto, grazie alla collaborazione con la Parrocchia di Soligo e le volontarie che seguono il Grest, accoglie i ragazzi dei centri estivi parrocchiali. Su proposta del servizio educativo, dal 2013 ogni mese di luglio si svolgono 3 laboratori per piano, che coinvolgono in totale una quarantina di Ospiti. Attraverso la realizzazione di cartelloni, disegni e piccoli lavoretti con materiali di recupero, bambini e anziani hanno la possibilità di interagire e conoscersi, arricchendosi reciprocamente di nuovi stimoli socio-affettivi. Le attività valorizzano le capacità e le conoscenze degli Ospiti e permettono ai bambini di sperimentare un'esperienza solidale. Da tale esperienza sono nati i progetti "Generazioni in gioco" e "Ludoteca dai nonni", attivati in collaborazione con le scuole del territorio e approfonditi di seguito.

Olimpiadi dell'anziano
Nate nel 2012 per promuovere un momento di svago e di incontro con altri anziani e operatori, e appuntamento ormai fisso nel calendario del Bon Bozzolla che le ospita, le sfide coinvolgono ogni anno, a giugno, altri due Istituti del territorio. Alle gare partecipano sei anziani, due per struttura, deambulanti ma anche in carrozzina, scrupolosamente seguiti dal personale; al termine seguono le premiazioni e un piccolo rinfresco per tutti gli atleti e i tifosi. Nel 2016 sono stati invitati Casa Fenzi di Conegliano e l'Istituto Padre Pio di Tarzo, mentre nel 2015 la quarta edizione delle Olimpiadi dell'Anziano ha coinvolto l'Umberto I di Montebelluna e gli Istituti San Gregorio di Valdobbiadene.

Progetti sperimentali 2015

Note in si bemolle
Grazie alla "Toti Dal Monte" di Solighetto, sono stati organizzati tre appuntamenti per conoscere meglio la storia di questa straordinaria soprana, dove a Pieve è dedicato un Museo, e ascoltare le esibizioni canore e strumentali dei giovani allievi. Il progetto ha avuto il merito di far conoscere agli Ospiti brani di musica classica, lontani dalla loro esperienza e di far toccare con mano chitarre, violi e tastiere, ma anche di stabilire un proficuo percorso di collaborazione con la Scuola di musica. Gli incontri, cui hanno preso parte 30 Ospiti ciascuno, hanno stimolato la curiosità degli anziani, particolarmente attenti e partecipi, e ridotto visibilmente gli stati di agitazione negli Ospiti con problematiche di attenzione o vagabondaggio.

Generazioni in gioco
Dopo aver presentato il progetto alle maestre, che lo hanno accolto con particolare interesse, ad aprile e maggio sono stati organizzati due incontri con i bambini delle classi 2^ della scuola primaria di Soligo, tutti dedicati al gioco. Dopo essersi reciprocamente raccontati i loro passatempi preferiti, i bambini hanno provato l'esperienza del "Campanon", sotto gli occhi divertiti degli anziani, che a loro volta si sono cimentati nel "Fuoco fuochino", guidati nella ricerca di piccoli oggetti dai bambini stessi. Le attività sono state molto coinvolgenti e partecipate, sia da parte dei piccoli sia degli Ospiti, presenti in circa 40 per volta.

Progetti sperimentali 2016

Ludoteca dai nonni
Partito a fine ottobre, il babysitting intergenerazionale del Bon Bozzolla, in collaborazione con la Scuola d'Infanzia di Soligo, ha coinvolto nei primi tre appuntamenti mensili una quindicina di anziani e altrettanti bambini. Il progetto prevede l'attivazione di uno spazio ludico-ricreativo, animato direttamente dagli Ospiti, con la supervisione degli educatori e il supporto di un volontario e la presenza di una maestra. Attraverso laboratori creativi e attività dedicate a letture, danze, canti e giochi, anziani e bambini si scambiano esperienze e provano diverse modalità di divertimento e interazione. Il progetto, da subito molto apprezzato dagli Ospiti, ha inoltre ottenuto la menzione d'onore al concorso Tena *La passione di Assistere 2016. La fabbrica delle Idee*, "per aver saputo rileggere con competenza e originalità un percorso intergenerazionale consolidato, garantendo un ricercato equilibrio tra innovazione, complessità organizzativa, terapia occupazionale e bisogni del territorio".

Mercato
Il progetto, che prevede uscite mensili ai mercati cittadini - Sernaglia della Battaglia, Follina e Vidor - o nei centri commerciali - Pieve di Soligo e Conegliano -, si rivolge agli Ospiti in buona salute, che desiderano passare del tempo fuori dalla struttura e amano socializzare e fare piccoli acquisti per sé o per gli altri, anche in occasione delle festività. Durante l'anno è stato possibile organizzare 9 uscite, che hanno coinvolto in totale 19 Ospiti, tutti molto entusiasti e disponibili a interagire tra loro.

Sweet home Cardani
Pensato per stimolare un senso di abitare attivo da parte degli Ospiti autosufficienti che vivono a Casa Cardani, il progetto prevede appuntamenti settimanali dedicati a differenti attività, manuali o intellettive, proposte in base alle passioni e agli interessi di ognuno; i lavoretti realizzati durante i laboratori vengono utilizzati per abbellire l'abitazione. Gli incontri hanno coinvolto attivamente la metà dei anziani che abitano a Cardani, ovvero 4 a settimana.

Yoga della risata
Partito a luglio dopo un periodo di formazione per le educatrici, il progetto ha coinvolto in modo continuativo un gruppo di dieci Ospiti, per un totale di 10 sessioni della durata di un'ora. Considerato una delle più innovative attività nel panorama dell'assistenza alle persone anziane, questo particolare yoga, attraverso il contatto visivo, la giocosità tipica dell'infanzia ed esercizi studiati per stimolare la sfera sensoriale, fa in modo di trasformare una risata forzata in automatica, naturale e spontanea, producendo benefici in termini di salute e di benessere generale.

ALTRE ATTIVITÀ

Compleanni
Mantenere il contatto con il proprio quotidiano passa anche attraverso il festeggiare un compleanno con i propri cari e quanti si fermano per passare qualche ora in compagnia. Alle feste in salone prendono parte circa sessantacinque Ospiti. Quando poi l'anziano è centenario, l'emozione e l'allegria sono ancora più forti e il compleanno si trasforma in un'occasione di gioia per tutti e di apertura verso la comunità, con il coinvolgimento delle Istituzioni locali e delle realtà territoriali, come il coro dell'Università degli adulti di Pieve di Soligo.

Assistenza religiosa
Per gli Ospiti che lo desiderano, il parroco di Soligo offre assistenza spirituale. Le celebrazioni - la messa settimanale il lunedì pomeriggio e nelle principali feste liturgiche e il santo rosario mercoledì e venerdì pomeriggio - si svolgono a mesi alterni nei saloni polifunzionali dei piani.

LA SQUADRA: RISORSE UMANE E TERRITORIO

OLTRE I NUMERI, LE PERSONE

Assicurare al personale le migliori condizioni di operatività, professionalità e sicurezza, anche grazie a un'attenta programmazione dei percorsi formativi e di aggiornamento, è stato uno degli obiettivi primari della guida commissariale dell'Ente. Il riconoscimento della centralità delle risorse umane rispetto al raggiungimento degli obiettivi di qualità e continuo avanzamento dei servizi, si riflette anche attraverso queste scelte strategiche, supportate anche dall'indagine periodica sul benessere organizzativo.

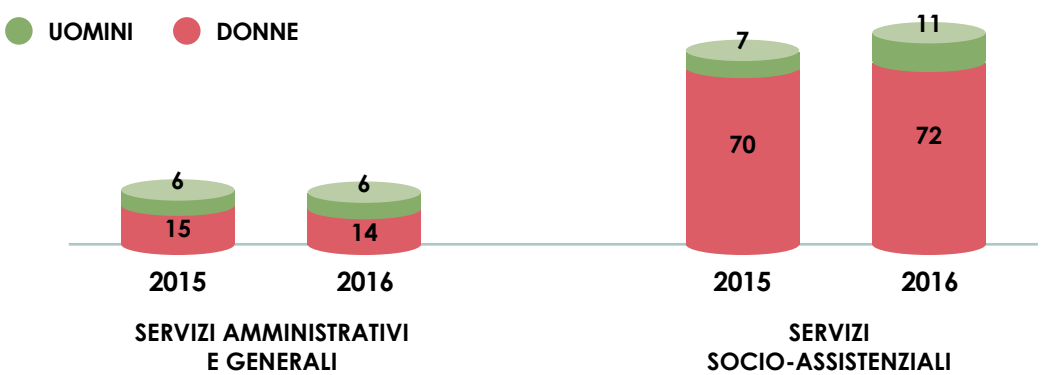
L'Ente ha impiegato nel biennio una media di 138 persone complessivamente, per un totale di oltre 148.000 ore di servizio ogni anno. I dati sul personale, dipendente ed esterno, qui trattati separatamente, si riferiscono al 31/12 di ciascun periodo considerato. Laddove non specificato, la percentuale è la media del biennio.

ORE DI SERVIZIO	2015	2016
DIPENDENTI	121.046,5	126.451
PROFESSIONISTI ESTERNI	5.990,5	5.919
COOPERATIVA	15.524,5	9.599
VOUCHER, LSU, LPU	6.319,5	6.283
TOTALE	**148.881**	**148.252**

IL PERSONALE DIPENDENTE

Nel biennio 2015-16 il personale dipendente è passato da 98 a 103 unità, registrando un leggero aumento del 5,1%, concentrato tra gli uomini nell'area dei Servizi Socio-assistenziali che occupa una media del 79,6% dell'organico:

RIPARTIZIONE PER GENERE



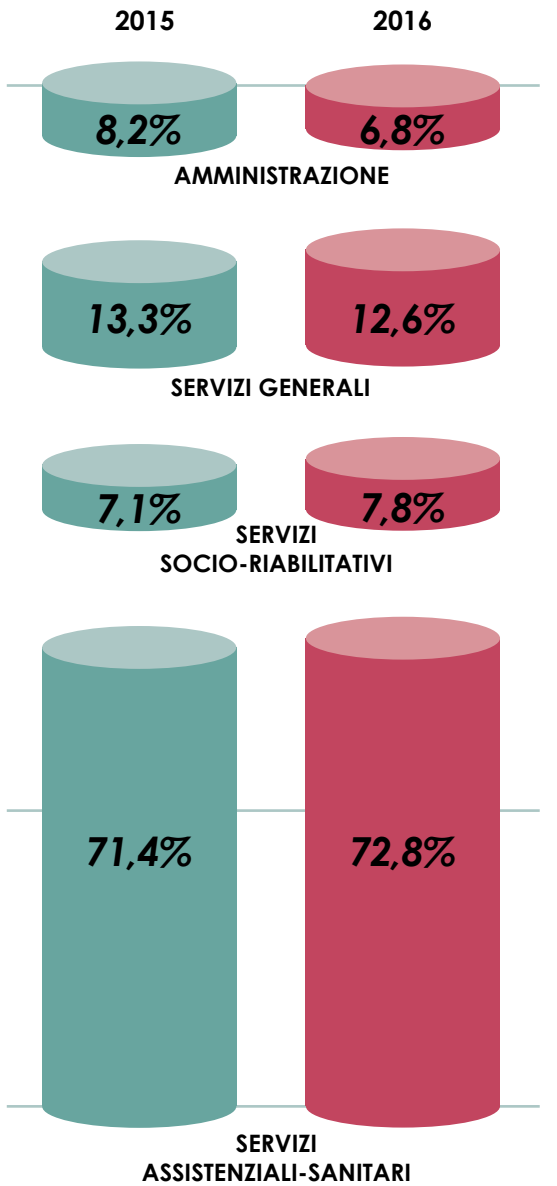
Tra i dipendenti, le donne sono la maggioranza con una percentuale media dell'85,1%. Guardando la ripartizione per aree si nota che la presenza femminile risulta attenuata in quella dei Servizi Amministrativi e Generali, con gli uomini che toccano il 29,3% nel biennio, e che, seppur confermata come preponderate, è in calo di 4,2 punti percentuali in quella Socio-assistenziale, tanto da passare dal 90,9% del 2015 all'86,7% del 2016, proprio in virtù delle assunzioni che hanno riguardato 4 dipendenti maschi nel corso dell'ultimo anno.

RIPARTIZIONE PER AREA

SERVIZI AMMINISTRATIVI E GENERALI	2015	2016
AMMINISTRAZIONE	**8**	**7**
DIRIGENTE	1	1
AMMINISTRATIVO	6	5
ASSISTENTE SOCIALE	1	1
SERVIZI GENERALI	**13**	**13**
CUCINA	10	10
MANUTENTORI/FACCHINI	3	3

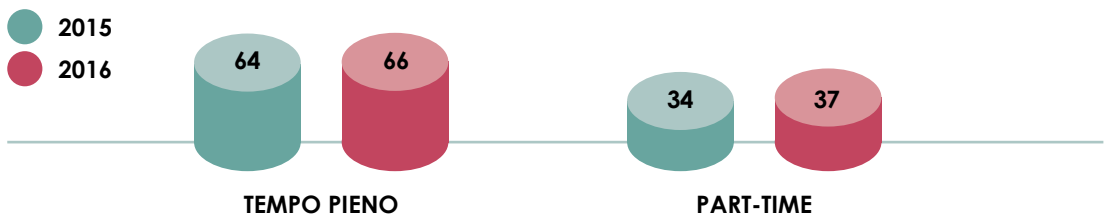
SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI	2015	2016
SERVIZI SOCIO-RIABILITATIVI	**7**	**8**
ISTRUTTORE SERVIZI E COORDINAMENTO	3	3
EDUCATORE PROFESSIONALE E ANIMATORE	2	3
LOGOPEDISTA	1	1
FISIOTERAPISTA	1	1
SERVIZI ASSISTENZIALI-SANITARI	**70**	**75**
INFERMIERE	12	14
OPERATORE SOCIO-SANITARIO	58	61

La ripartizione del personale per aree e servizi risulta pressoché invariata nel biennio: gli Operatori Socio-sanitari, che assorbono il 59,2% della forza lavoro dell'Ente, e il personale del servizio infermieristico, passato dal 12,2% al 13,6% sul totale dei dipendenti, dal 2016 coprono nuovamente anche le notti e il servizio assistenziale di base di Casa Cardani.



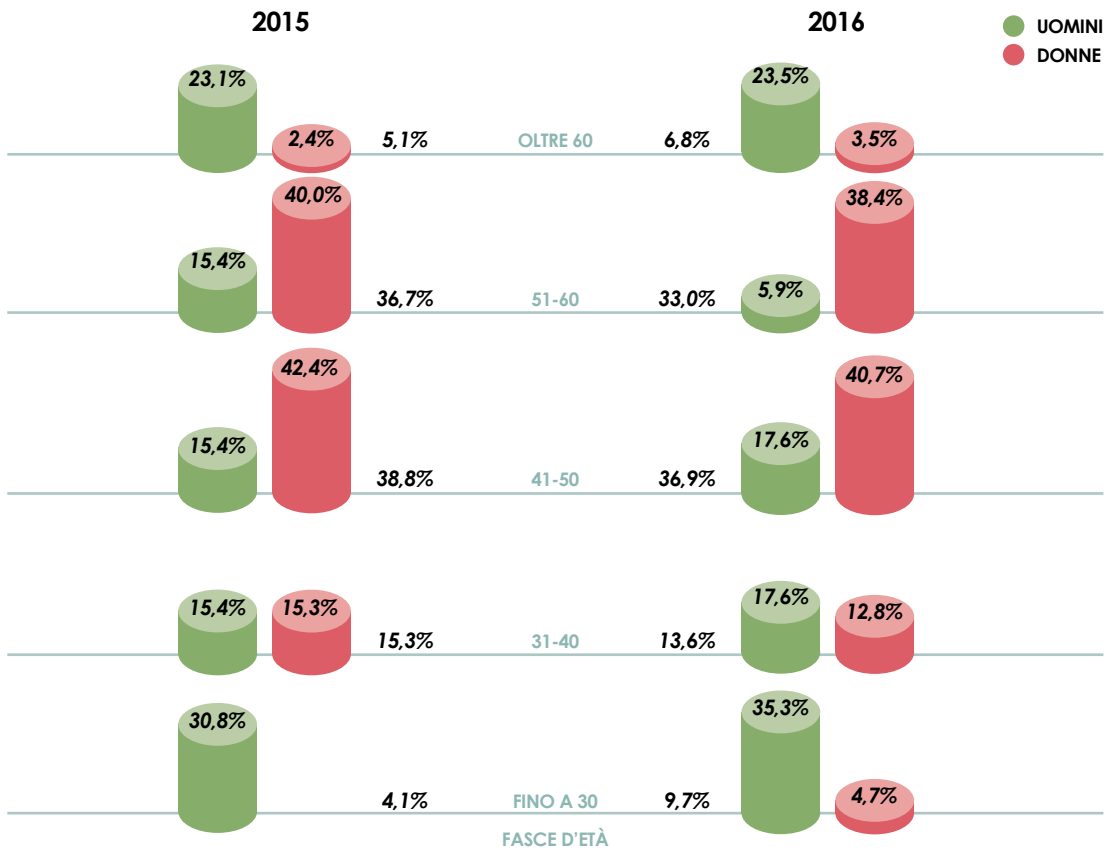
RIPARTIZIONE PER TEMPO LAVORO

L'organico è assunto al 94% con contratti a tempo indeterminato, tra cui risulta anche una posizione part-time in comando da "Villa Fiorita" di Cornuda relativa al 2016, con quelli a termine che passano da 6 a 5 nel biennio. Il personale impiegato a tempo pieno per 36 ore settimanali corrisponde al 64,7% sul totale del biennio, con una diminuzione del 3,1% tra il 2015 e il 2016. Cresce di conseguenza dell'8,8% il peso delle varie tipologie di part-time, anche se il monte ore corrispondente sale in misura minore, ovvero del 4,7%, passando da 660 a 691 settimanali. Tra i contratti a tempo parziale, tutti riferibili a personale donna escluso un caso, la maggior parte prevede un impegno di 18 ore settimanali - 85,3% sul totale nel 2015 e 81,1% nel 2016.



RIPARTIZIONE PER ETÀ

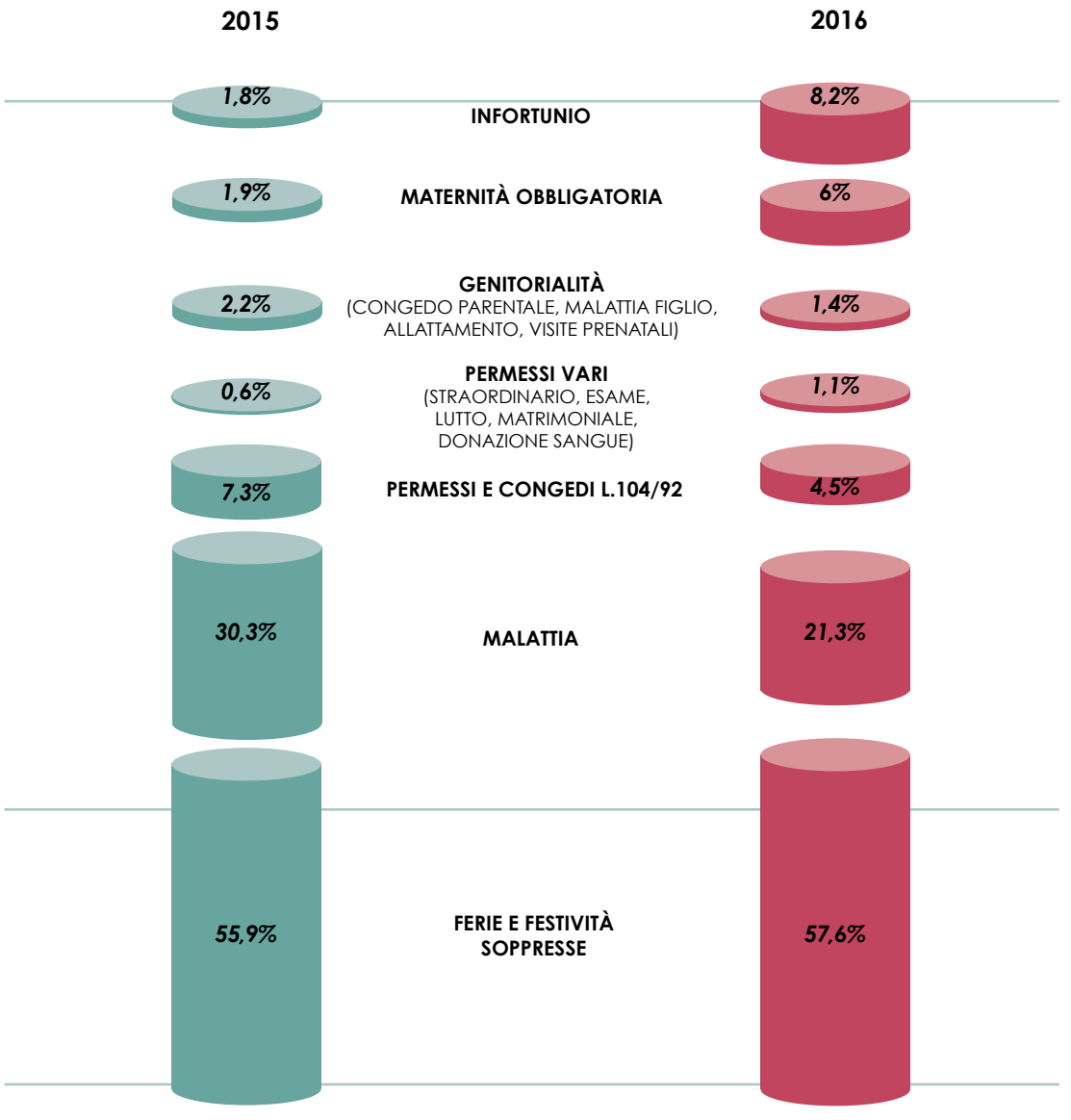
L'età media dei dipendenti, che per la maggioranza rientrano nelle fasce 41-50 e 51-60 anni, nel biennio si abbassa del 1,8%, passando dai 47 anni e 6 mesi del 2015 ai 46 anni e 7 mesi del 2016. Da una più attenta analisi, la variazione è in gran parte determinata dalla riduzione dell'età media degli uomini che scende da 43 anni e 5 mesi a 40 anni e 7 mesi, mentre quella delle donne resta sostanzialmente ferma attorno ai 48 anni per entrambi gli anni.



MONTE ORE E ASSENZE

Il monte ore complessivo di tutto il personale dipendente dell'Istituto Bon Bozzolla è stato di 121.046,5 nel 2015 e di 126.451 nel 2016, con un aumento del 4,5%. Al di là della ripartizione tra impiego a tempo pieno o parziale, se raffrontati al numero totale dei lavoratori, tali dati indicano che ognuno ha prestato una media di 1.232 ore di servizio l'anno, ovvero una media di 1.061 ore per Ospite.

Prosegue, non solo nel biennio in oggetto, ma anche rispetto al precedente, il trend che vede in diminuzione i giorni di assenza complessivi, scesi dell'11,7% tra i due anni, e contemporaneamente il consolidamento di una miglior gestione di ferie e festività soppresse, che ha permesso di smaltire anche giornate precedentemente accumulate, per un totale di 5.568 giorni goduti.
Negli anni 2015 e 2016 sono stati 644 i giorni di assenza per maternità obbligatoria e 3.615 quelli per malattia, con una netta diminuzione, pari al 39%, registrata tra i due anni. Scendono considerevolmente, nonostante restino consistenti anche in termini di ricaduta economica e per l'organizzazione del lavoro, i congedi e i permessi L.104/92, per un totale di 718 giorni nel biennio.



COSTI E RISORSE

La voce di bilancio sulla retribuzione dei dipendenti si attesta attorno ai 2 milioni di euro annui, cui vanno sommati gli oneri sociali, ovvero i vari contributi previdenziali, e altri costi che incidono complessivamente per il restante 27% sulla spesa per il personale. A questa voce si aggiunge poi l'impegno economico messo in campo per la formazione, ricompresa all'interno della più generale voce di bilancio sui servizi, per un totale di circa 22.500 euro nel biennio.

VOCI DI COSTO	2015	2016
SALARI E STIPENDI	1.992.856,28 €	2.073.355,97 €
ONERI SOCIALI	563.847,49 €	590.366,48 €
IRAP METODO RETRIBUTIVO	166.768,27 €	173.772,10 €
ALTRI COSTI	7.658,82 €	2.670,00 €
TOTALE	**2.731.130,86 €**	**2.840.164,55 €**

La formazione è una dimensione integrata nel processo lavorativo e, anche attraverso una partecipazione più consapevole e attiva all'organizzazione dell'Ente, concorre al miglioramento dei servizi, promuovendo le abilità e valorizzando le attitudini. Nel biennio 2015-2016 tutto il personale, secondo il proprio ambito di interesse, ha preso parte a numerosi corsi di formazione e aggiornamento obbligatori, per un totale di circa 3.500 ore, cui si sommano quasi 1.000 ore di formazione non obbligatoria, concentrate nel 2016.

IL PERSONALE ESTERNO

L'Ente si avvale in via continuativa delle seguenti figure professionali esterne:
- **2 psicologi in libera professione**, per 36 ore settimanali totali
- **2 medici convenzionati**, per 36 ore settimanali totali
- **2 terapisti della riabilitazione in libera professione**, per 48 ore settimanali totali
- **1 terapista occupazionale in libera professione**, per 12 ore settimanali

L'età media dei professionisti è di circa 44 anni.
Il costo dei servizi sanitari in libera professione, stabile nei due anni anche se con una ripartizione leggermente differente, è stato complessivamente di circa 187mila euro.

A questi si aggiunge il personale della Cooperativa Castel Monte Onlus, titolare del servizio di pulizia per entrambi gli anni in oggetto e di quello di assistenza di base per Casa Cardani e infermieristica notturna per il solo 2015, rispettivamente di 19 e poi 9 persone. Tranne due infermieri, il resto del personale della Cooperativa in servizio al Bon Bozzolla sono donne, con un'età media di circa 48 anni tra le addette alle pulizie e di 39 per quanto riguarda l'assistenza.

Infine, in termini di occupazione e opportunità, in stretta relazione con il territorio e le sue Istituzioni, l'Ente ha avviato percorsi di collaborazione nell'ambito delle politiche attive del lavoro, avvalendosi anche del contributo temporaneo di altri lavoratori:
- **Voucher Lavoro**, 2 operatori socio-sanitari nel 2015 e 1 nel 2016 per affiancare il personale durante i brevi periodi di assenza dei colleghi, per un totale di 796 ore nel biennio
- **Lavoratori Socialmente Utili (LSU) e di pubblica utilità (LPU)**, coinvolti in servizi tecnici e generali durante il periodo di inattività per mobilità o a seguito di condanna per violazioni del codice della strada: 12 persone nel 2015 e 17 nel 2016 (di cui 1 LPU), per un totale di oltre 11.800 ore.

IL BILANCIO: RISORSE PER L'ASSISTENZA

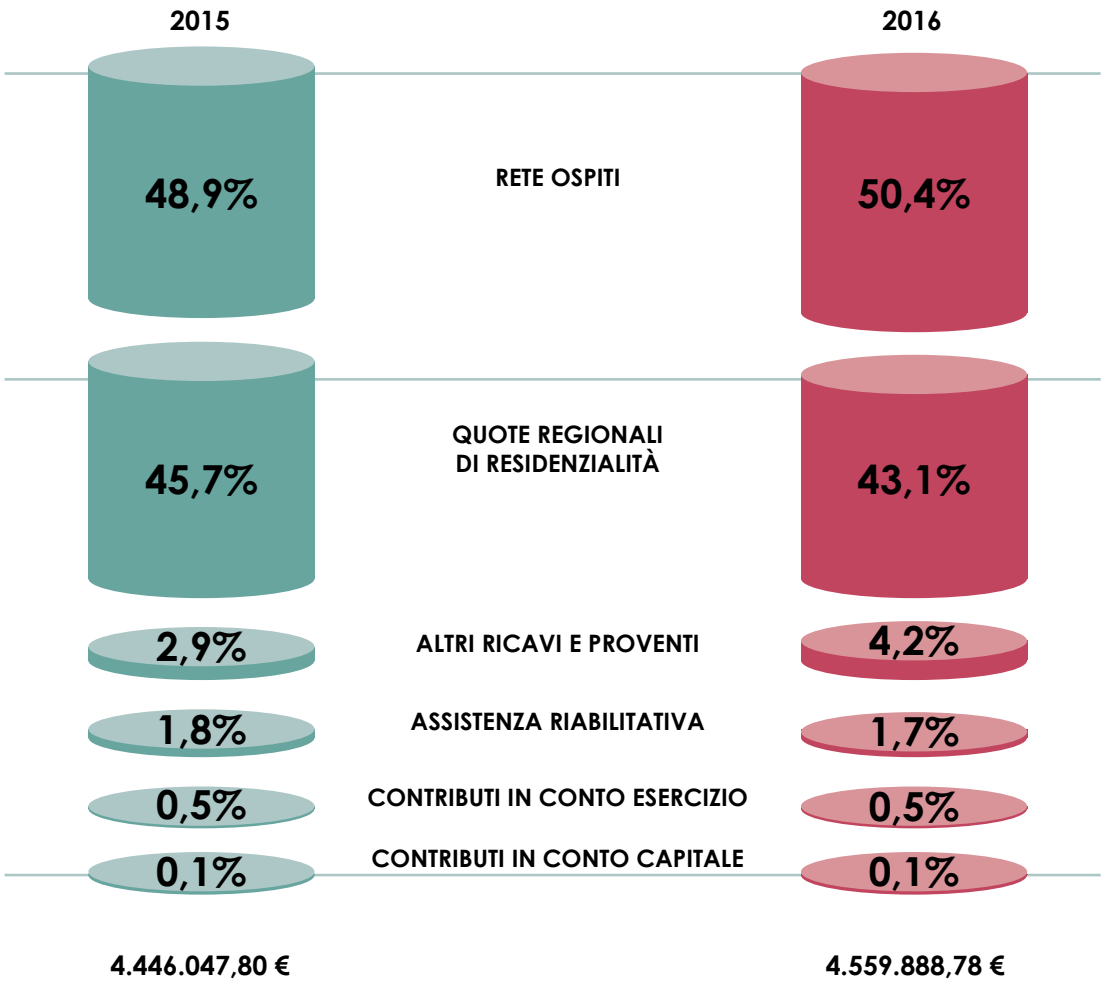
Nel periodo 2015-16 il Bon Bozzolla si è trovato a fare i conti con una progressiva perdita di impegnative e quindi dei ricavi legati alle quote regionali per la residenzialità, solo parzialmente compensata dagli Ospiti privati fuori convenzione. Il commissariamento dell'Ente, resosi necessario per ripristinare una corretta situazione gestionale e patrimoniale dell'IPAB, anche in stretta relazione ai mancati lavori di manutenzione straordinaria e adeguamento antisismico, si è concluso a fine 2016 proprio avendo completato l'iter preliminare per la realizzazione dell'opera, che ha un costo stimato di circa 11 milioni di euro. In questo quadro generale si inserisce pertanto lo sforzo messo in campo dalla Direzione per garantire i mezzi necessari a procedere con i lavori, ottimizzando le risorse economiche e patrimoniali, valorizzando attrezzature e competenze, creando economie di scala e investendo nella collaborazione con il territorio, come emerge anche dai dati dei bilanci per gli anni 2015 e 2016.

RICAVI

Il totale dei ricavi tra il 2015 e il 2016 è cresciuto del 2,6%:

RICAVI	2015	2016
RICAVI PRESTAZIONI EROGATE	4.289.391,42 €	4.339.241,00 €
- Rette ospiti	*2.176.305,05 €*	*2.296.211,14 €*
- Quote regionali residenzialità	*2.033.391,55 €*	*1.966.003,58 €*
- Assistenza riabilitativa	*79.694,82 €*	*77.026,28 €*
CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	22.832,47 €	23.493,66 €
CONTRIBUTI IN CONTO CAPITALE	3.839,97 €	3.839,97 €
ALTRI RICAVI E PROVENTI	129.983,94 €	193.314,15 €
TOTALE	**4.446.047,80 €**	**4.559.888,78 €**

Nella voce Altri ricavi e proventi ricadono quelli derivanti dalla mensa, servizio che ha permesso un introito di euro 108.889 nel biennio, quelli relativi ai rimborsi Ulss per le spese comuni della struttura, per un totale complessivo di 101.361 euro. I contributi per l'impianto fotovoltaico, per un totale di 46.326 euro sempre nel biennio, corrispondono alla voce dei contributi in conto d'esercizio. La quasi totalità degli introiti deriva dalle prestazioni erogate (sul totale, 96,5% nel 2015 e 95,2% nel 2016), che comprendono le rette alberghiere determinate dall'Ente, il contributo regionale per la parte sanitaria degli Ospiti non autosufficienti con impegnativa di residenzialità, diminuite però di oltre 67mila euro nel biennio, e il rimborso Ulss delle spese in convenzione che coprono gli interventi di fisioterapia e logopedia:



RETTE OSPITI

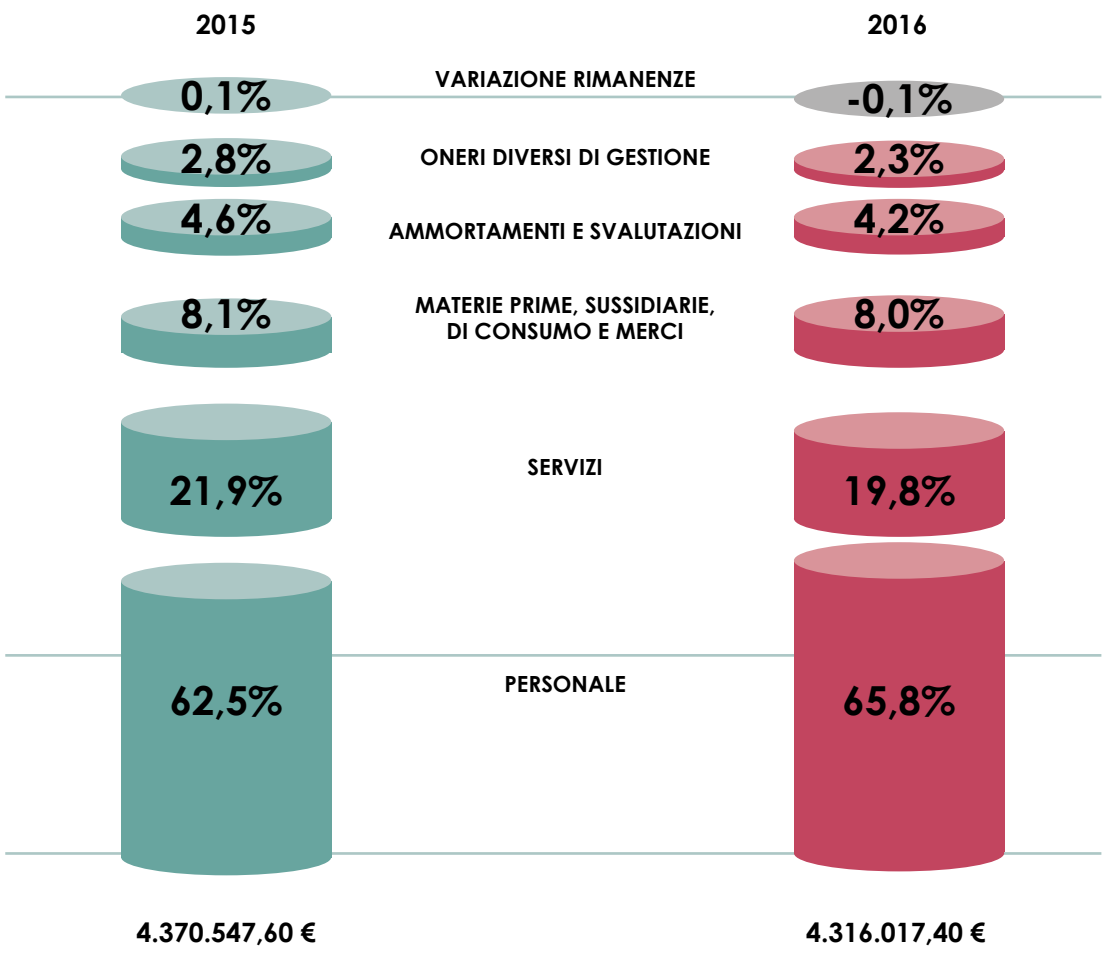
Nonostante il periodo di forte crisi, l'attenta gestione e razionalizzazione delle risorse, non solo economiche, ha permesso di mantenere pressoché invariate le rette giornaliere che, ferme da tre anni, solo nel 2016 hanno avuto un leggero aumento di euro 1,50 sia per gli Ospiti autosufficienti che non, e fissate dunque rispettivamente a euro 43,50 e 48,50. Solo per gli Ospiti non autosufficienti di I e II livello, si sommano poi le quote di rilievo sanitario stabilite dalla Regione del Veneto, sempre stabili.

COSTI

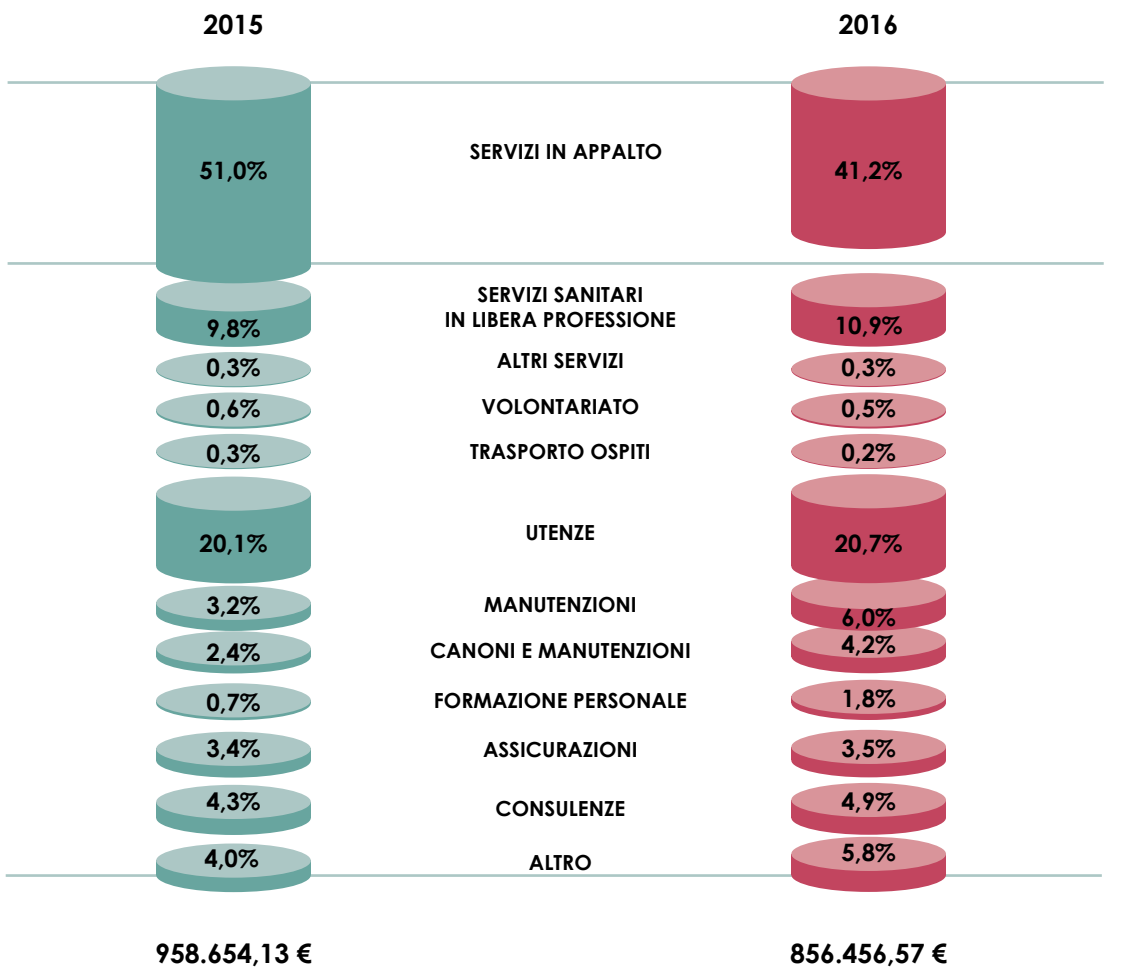
Il totale dei costi tra il 2015 e il 2016 è sceso dell'1,2%:

COSTI	2015	2016
COSTI EROGAZIONE PRESTAZIONI	4.041.625,71 €	4.041.290,94 €
- Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	*351.840,72 €*	*344.669,82 €*
- Servizi	*958.654,13 €*	*856.456,57 €*
- Personale	*2.731.130,86 €*	*2.840.164,55 €*
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	202.637,18 €	180.313,61 €
VARIAZIONE RIMANENZE	3.783,97 €	- 5.800,47 €
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	122.500,74 €	100.213,32 €
TOTALE	**4.370.547,60 €**	**4.316.017,40 €**

Oltre ai costi già dettagliati nei capitoli precedenti relativi alle forniture, ai servizi in appalto e al personale, che come appare evidente, è la voce di maggior peso, resta da sottolineare che tra gli Oneri diversi di gestione ricade il costo delle tariffe sui rifiuti che, quasi raddoppiate rispetto al biennio precedente nonostante un calo nel 2016, hanno comportato una spesa di oltre 131mila euro negli anni 2015-16, cui si aggiungono anche 9.400 euro circa per lo smaltimento dei rifiuti speciali.



COSTI PRODUZIONE: SERVIZI	2015	2016
SERVIZI IN APPALTO	488.666,58 €	352.652,15 €
SERVIZI SANITARI IN LIBERA PROFESSIONE	94.328,92 €	93.059,72 €
ALTRI SERVIZI (ATTIVITÀ, VARI)	2.498,48 €	2.286,19 €
VOLONTARIATO	5.715,94 €	4.571,35 €
TRASPORTO OSPITI	2.777,20 €	1.714,20 €
UTENZE	192.342,09 €	177.055,97 €
MANUTENZIONI	30.238,22 €	51.749,92 €
CANONI E MANUTENZIONI	23.132,80 €	36.178,08 €
FORMAZIONI PERSONALE	6.797,52 €	15.679,14 €
ASSICURAZIONI	32.348,95 €	30.317,46 €
CONSULENZE (TECNICHE, LEGALI, FISCALI)	41.460,01 €	41.873,97 €
ALTRO	38.347,42 €	49.318,42 €
TOTALE	**958.654,13 €**	**856.456,57 €**

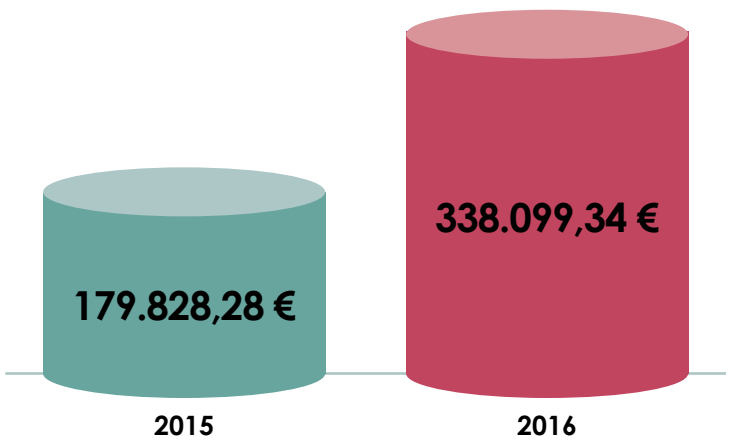


COSTRUIRE IL FUTURO

Entrambi gli esercizi si sono chiusi in attivo, con un netto avanzamento nei due anni che, come appena delineato, è stato determinato da una crescita del 2,6% dei ricavi e da una diminuzione dei costi del 1,2%. A questo disavanzo va sommato il risultato dell'area finanziaria che, insieme e al netto delle imposte sui redditi d'esercizio, hanno prodotto un utile complessivo di oltre mezzo milione di euro, tutte risorse che l'Ente ha deciso di accantonare per i lavori di manutenzione straordinaria e miglioramento antisismico.

CHIUSURA ESERCIZIO	2015	2016
AREA ECONOMICA	75.500,20 €	243.871,38 €
AREA FINANZIARIA	117.420,33 €	108.099,96 €
IMPOSTE	-13.092,25 €	-13.872,00 €
UTILE	**179.828,28 €**	**338.099,34 €**

UTILE D'ESERCIZIO



Il patrimonio netto dell'Ente, comprensivo dei beni immobiliari e finanziari, a fine 2016 è quasi di 9 milioni di euro.

NUOVO PROGETTO DI RIQUALIFICAZIONE

La fase di progettazione dei lavori di manutenzione straordinaria e miglioramento antisismico, rimasta sostanzialmente ferma per diversi anni, e per questo punto cruciale del commissariamento, con la chiusura a marzo 2014 del nuovo Accordo di Programma e la risoluzione a gennaio 2015 dell'appalto con la Ditta Opra di Rovigo per la verificata impossibilità tecnica di avvalersi dei progetti già predisposti e il sopraggiunto fallimento dell'impresa, è finalmente ripartita.

1. PROGETTO PRELIMINARE

Affidamento incarico: febbraio 2015
Ing. Luciano Viero di Padova

Lo studio ha reso necessari:
- revisione e aggiornamento di parte della documentazione cartografica e normativa
- indagine geotecnica, geologica e geofisica del suolo per costruzione nuova porzione di edificio
- proiezione economico-finanziaria per verifica della fattibilità dell'intervento

Approvazione: marzo 2016

2. PROGETTO DEFINITIVO

Affidamento incarico: marzo 2016
Prisma Engineering di Villatora di Saonara (PD)

Approvazione: maggio 2016

4. VERIFICA E SUPPORTO VALIDAZIONE

Manifestazione interesse: ottobre 2016

Affidamento incarico: novembre 2016
Studio Ing. Martini srl di Mogliano Veneto (TV)

3. PROGETTO ESECUTIVO

Bando di gara: maggio 2016

Affidamento incarico: agosto 2016
Well Tech Ingineering srl di Trento (PD), mandataria del Raggruppamento Temporaneo di Scopo (RTS)

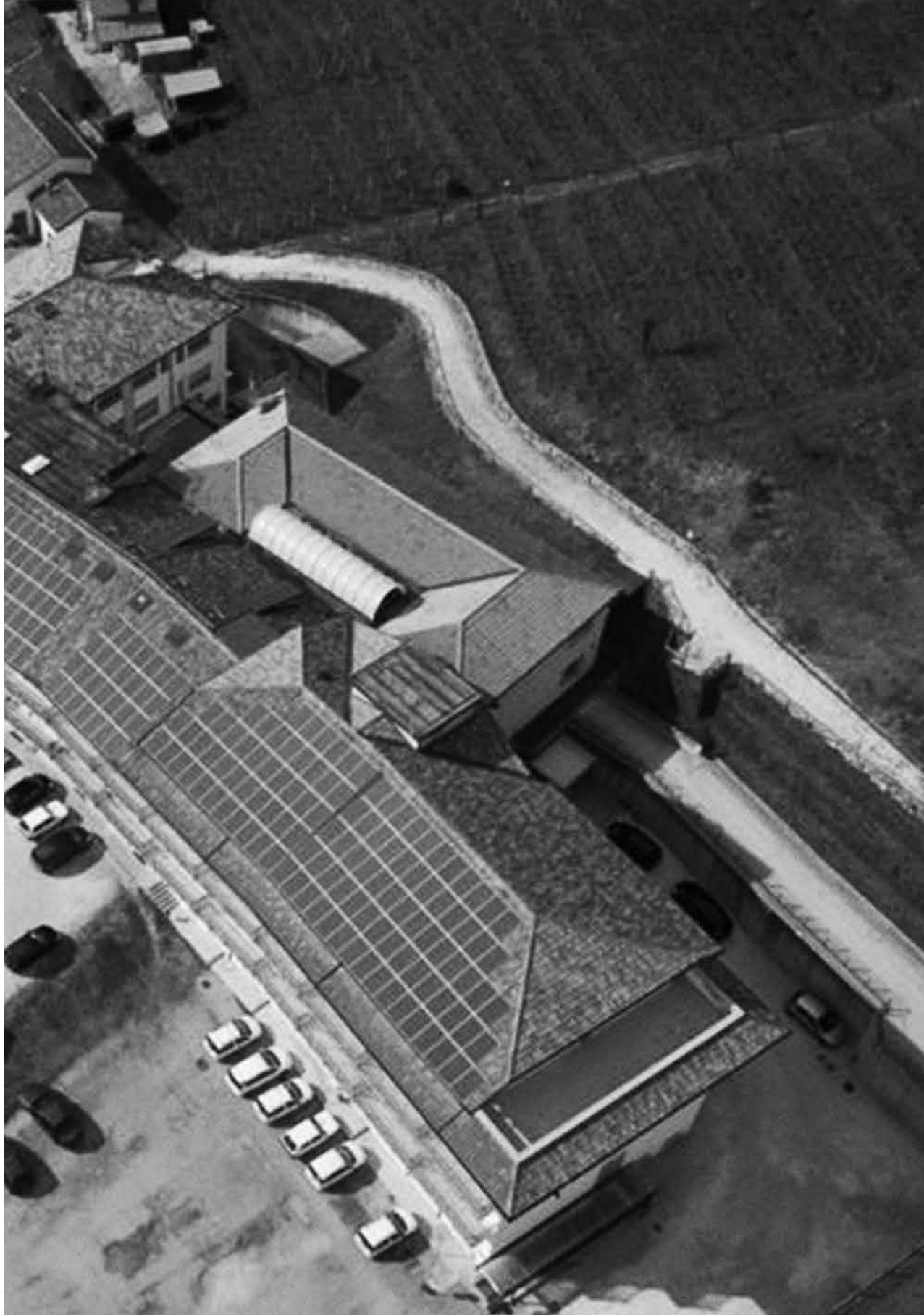
Prima versione: novembre 2016

Nel biennio 2015-2016, dunque, l'Ente è riuscito a completare tutte le procedure necessarie ad avviare al più presto gli interventi di ristrutturazione e adeguamento della struttura, lavori attraverso cui, ora che il progetto esecutivo è stato vagliato e approvato, punta a essere un vero e proprio Centro di Servizi, funzionale e all'avanguardia, per rispondere alle esigenze emergenti e future di tutto il territorio.

CONTENUTI:
Il documento è stato redatto con il contributo dei professionisti dell'Ente che hanno fornito e completato i dati a disposizione

ELABORAZIONE DATI, STESURA, EDITING, GRAFICA:
Radici srl
Tel. 0422/1784982
Mail: info@radicisrl.it
www.radicisrl.it

STAMPA:
PRESS UP S.r.l.
via E.Q. Visconti 90
00193 Roma (RM)



ISTITUTO
BON
BOZZOLLA